

# „Dieses Gespräch kann zu Trainingszwecken aufgezeichnet werden“

Wie Sie Technologien nutzen, um die Produktivität Ihrer Vertriebsmanager zu verbessern

Jeder, der die Hotline seines Lieferanten angerufen hat, kennt diese Ansage. Im Verkauf und Service ist das Monitoring der Qualität des Kundenkontaktes Voraussetzung für den Erfolg. Jedoch sucht man nach der Qualitätskontrolle des Kontakts zwischen Vertriebsführung und Vertriebsmannschaft wird man selten bis gar nicht fündig. Niemand bestreitet die überragende Bedeutung des Vertriebsmanagements für den Unternehmenserfolg.

**Um bis zu 17% schneiden die Firmen besser ab die mehr als 50% des Vertriebsstrainingsbudget für ihre Führungskräfte**

Und dennoch, haben die meisten Unternehmen zwar eine Vorstellung darüber was ihre Vertriebsmanager machen jedoch wenig bis keine Kenntnis wie die Vertriebsmanager ihre Aufgaben erledigen. Ohne das Wissen um das „Wie“ des Vertriebsmanagements ist Verbesserung dieser alles entscheidenden Aufgabe aber nicht möglich.

	Verkäufer	Manager
Was	++	+
Wie	+	?

*Wir wissen in etwa, was unsere Vertriebsmanager tun,  
Wir wissen in der Regel nicht, wie sie es tun,*

Sprechen wir das Manko des Qualitätsmonitoring an fehlt es den Verantwortlichen nicht an Erklärungen. Deren Spanne reicht vom Zeitmangel, über den viel zu hohen Aufwand bis hin zu dem oft als Vorwand missbrauchten Problem des Datenschutzes.

Denn die neuen Kommunikationstechnologien erlauben jetzt auch die Qualität der Mitarbeiterinteraktion von Führungskräften (wie zum Beispiel das Vereinbaren von Zielen, die Kommunikation von Initiativen sowie Coaching und Feedback geben) zu hinterfragen und auf der Basis von Fakten Maßnahmen zu Verbesserung einzuleiten.

Einige Firmen haben mittlerweile sehr gute Erfahrungen mit der Beobachtung von Führungsgesprächen zwischen Vertriebsmanagern und Vertriebsmitarbeitern zu

Trainingszwecken durch Trainer und oder Vorgesetzte via Kollaborationsplattform gesammelt.

Einen Schritt weiter ist einer unserer Kunden, ein großes Pharmaunternehmen in Asien, gegangen. Dort haben die Führungskräfte in Abstimmung mit ihren Mitarbeitern begonnen einzelne Coachinggespräche, die wegen der großen Distanzen virtuell geführt werden müssen, entweder mit ihren Smartphones oder den jeweiligen Telekonferenzlösungen aufzuzeichnen. NewLeaf Trainer sprechen die Aufzeichnungen zu einem späteren Zeitpunkt mit den Vertriebsmanagern durch.

Lernen, das bislang auf Rollenspielen und Simulationen mit den bekannten Defiziten basierte, findet jetzt an Hand tatsächlicher Situationen statt. Wann immer die Führungskraft eine Analyse ihres Verhaltens benötigt, leitet sie den Vorgang zur Supervision selbst ein. Weg gefallen ist damit die langwierige Koordination von Teilnehmern und Trainern.

Diese vereinfachte „Logistik“ führt zu einem gesteigerten Interesse der Vertriebsleiter an Supervision durch Vorgesetzte und Trainer. Im virtuellen Raum verlangen das Zusammenspiel von Handlung der Führungskraft, deren Beobachtung und Analyse durch Vorgesetzte oder Trainer, sowie das Feedback keine zeitliche und räumliche Unmittelbarkeit mehr. Somit entfallen die Aufwendungen für Klassenzimmer, Reisen, Übernachtung und die vielfach unterschätzten Opportunitätskosten des Arbeitsausfalls.

## Kontakt

Kontaktieren Sie uns, wenn Sie mehr über die Möglichkeiten erfahren wollen, die Produktivität Ihrer wichtigsten Ressource die Vertriebsleiter systematisch und kontinuierlich zu verbessern.

Andreas Goldmann | NewLeaf Partners Europe GmbH  
T: +49 (0)6103 70 69 173 | E: [ago@newleafpartners.com](mailto:ago@newleafpartners.com)