

# ANFORDERUNGSPROFIL AN SALES MITARBEITER

**Schlüsselqualifikationen für ein gelungenes Qualitätsmanagement im Sales**

© Rox Sales 2017

# PERSÖNLICHE KOMPETENZEN

<b>Zielorientierung</b>	Kennt übergeordnete Ziele und identifiziert sich damit
	Plant Ziele, setzt sie beharrlich um und arbeitet fokussiert
<b>Kommunikation</b>	Ist aktiv mit Kunden im Kontakt, stellt gute offene Fragen und hört zu
	Ist humorvoll, auch in schwierigen Situationen
<b>Emotionale Stabilität</b>	Bleibt unter Druck sachlich, ist aufnahme- und handlungsfähig
	Vertraut seinen eigenen Fähigkeiten und hat Emotionen auch in kritischen Situationen unter Kontrolle
<b>Konfliktfähigkeit</b>	Erkennt Konflikte rechtzeitig und spricht sie offen an
	Arbeitet auf der Basis von Interessen und Werten Möglichkeiten zur Konsensfindung heraus
<b>Verantwortung</b>	Kennt seine Entscheidungsbefugnisse und nutzt diese
	Steht zu seinen Fehlern und übernimmt hierfür auch Verantwortung
<b>Engagement</b>	Motiviert sich selbst und "reißt" Kunden mit
	Setzt sich aktiv mit Neuem auseinander und findet auch bei Schwierigkeiten eigenständig Lösungen

# SALES KOMPETENZEN

<b>Vorbereitung</b>	Analyisiert die Ausgangssituation und nutzt Dokumentiertes
	Hat klare Ziele für das Kundengespräch und ein entsprechendes „Drehbuch“
<b>Gesprächseröffnung</b>	Nimmt angemessen Kontakt zu Kunden auf und ist für Kunden positiv erlebbar
	Stimmt den Gesprächsrahmen mit dem Kunden ab
<b>Bedarfsermittlung</b>	Stimmt offen gestellte Fragen auf die Situation des Kunden ab und erfasst seine Bedarfe umfassend
	Hört aktiv zu und macht sich Notizen
<b>Präsentation</b>	Stellt Nutzen statt Produkte in den Vordergrund und zeigt Kunden nur das, was sie wirklich interessiert
	Setzt Medien behutsam ein und ist mit dem Kunden im Dialog
<b>Einwandbehandlung</b>	Nimmt die Einwände des Kunden ernst, geht offen damit um und hinterfragt
	Kennt seine Grenzen und gibt nur Zugeständnisse, die auch vertretbar sind
<b>Abschluss</b>	Erkennt Abschlusssignale und führt Kunden angemessen zu einer Entscheidung
	Klärt mit dem Kunden das weitere Vorgehen

# VERHANDLUNGSKOMPETENZ

<b>Vorbereitung &amp; Eröffnung</b> <small>* siehe auch Kapitel „Sales Kompetenz“</small>	Zusätzliche Vorbereitung: Entwickelt auf der Basis von Interessen und Werten Lösungskorridore
	Zusätzliche Vorbereitung: Entwickelt einen Plan B
<b>Interessen &amp; Werte</b>	Stellt Interessen und Werthaltungen ins Zentrum und ist im guten Kontakt zum Kunden
	Fragt gezielt nach, zeigt bei Differenzen Akzeptanz und stellt Gemeinsamkeiten für eine Lösung heraus
<b>Kundenforderungen</b>	Begegnet Forderungen auf Augenhöhe - gibt nur etwas her, wenn er im Gegenzug etwas bekommt
	Setzt Stoppsignale, leitet im Idealfall die Verhandlung auf die Interessens- und Werteebene zurück
<b>Umgang mit Dirty Tricks</b>	Hat Standfestigkeit, legt Dirty Tricks offen und bietet Alternativen für das weitere Vorgehen
	Geht ggf. in den Konflikt und klärt die grundsätzliche Zusammenarbeit
<b>Lösungen</b>	Konkretisiert auf der Basis gemeinsamer Interessen und Werthaltungen Lösungsansätze
	Fragt viel, hört zu, ist im Kontakt und fixiert Lösungen
<b>Abschluss</b>	Erkennt Abschlusssignale und führt Kunden angemessen zu einer Entscheidung
	Klärt mit dem Kunden das weitere Vorgehen

# HANDELSPARTNER FÜHREN

<b>Zielorientierung</b>	Trifft auf der Basis guter Marktdaten gemeinsam mit dem Händler wirksame Zielvereinbarungen
	Überprüft regelmäßig mit dem Händler den Grad der Zielerreichung und steuert bei Abweichungen
<b>Modell</b>	Ist Modell für Sales Gespräche in hoher Qualität und erfüllt ebenfalls die Qualitätskriterien
	Reflektiert auch im Beisein von Mitarbeitern des Handelspartners eigene Sales Gespräche
<b>Führungskraft</b>	Ist sich bewusst, ohne Weisungsmacht zu führen und kommuniziert auf Augenhöhe
	Versteht Interessen u. Emotionen des Handelspartners und gestaltet damit wirksame Lösungen
<b>Diplomat</b>	Vertritt die Interessen des eigenen Unternehmens klar und fordert sie auch aktiv ein
	Verhandelt bei Interessenskonflikten zufriedenstellende Lösungen für alle Beteiligten
<b>Qualitätsmanager</b>	Schätzt mit den Qualitätskriterien für Sales die Sales Kompetenz des Händlers bzw. Mitarbeiters ein
	Initiiert bei Abweichungen Lernprozesse auf Augenhöhe, berät und gibt Rückhalt
<b>Trainer/Coach</b>	Verlinkt Produktwissen mit Sales Kompetenz und leitet zu gutem Sales Verhalten an
	Reflektiert mit Sales Mitarbeitern Gespräche, gibt Feedback und entwickelt ggf. gemeinsam Lösungen