

ANFORDERUNGSPROFIL AN SALES MITARBEITER

Schlüsselqualifikationen als Basis für Trainings

© Rox Sales 2019

PERSÖNLICHE KOMPETENZEN

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

SALES KOMPETENZEN

Vorbereitung	Analysiert die Ausgangssituation und nutzt Dokumentiertes
	Hat klare Ziele für das Kundengespräch und ein entsprechendes „Drehbuch“
Gesprächseröffnung	Nimmt angemessen Kontakt zu Kunden auf und ist für Kunden positiv erlebbar
	Stimmt den Gesprächsrahmen mit dem Kunden ab
Bedarfsermittlung	Stimmt offen gestellte Fragen auf die Situation des Kunden ab und erfasst seine Bedarfe umfassend
	Hört aktiv zu und macht sich Notizen
Präsentation	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
Einwandbehandlung	Nimmt die Einwände des Kunden ernst, geht offen damit um und hinterfragt
	Kennt seine Grenzen und gibt nur Zugeständnisse, die auch vertretbar sind
Abschluss	Erkennt Abschlusssignale und führt Kunden angemessen zu einer Entscheidung
	Klärt mit dem Kunden das weitere Vorgehen

VERHANDLUNGSKOMPETENZ

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

HANDELSPARTNER FÜHREN

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