

Warum das klassische Verkaufstraining nichts bewegt

von Rainer Fornahl

In einer GfK-Studie von 1986 las ich kürzlich, dass nur zehn Prozent der Verkäufer top, rund 40 Prozent gut bis durchschnittlich sind und etwa 50 Prozent noch erhebliche „Chancen zur Veränderung“ besitzen.

Ein namhafter Autor und Trainer (H. C. Altmann, Mut zu neuen Kunden, Verlag Moderne Industrie) recherchierte vor zwei Jahren das Thema erneut und veröffentlichte fast exakt das gleiche Ergebnis. Wenn ich in Gesprächen mit Verkaufsführungskräften aus verschiedenen Branchen die genannten Zahlen präsentiere, bestätigen mir fast alle kopfnickend diesen Zustand. Und das, obwohl in den letzten 20 Jahren mehr denn je in Verkaufstrainings investiert würde. Die logische Schlussfolgerung kann demnach nur sein: die meisten Seminare und Trainings haben das Verhalten der Verkäufer nicht grundlegend verändert! Gründe gibt es dafür viele: Zu allgemeine Inhaltspunkte, zu unterschiedliche Teilnehmergruppen, wenig Offenheit in großer Kunde, zu wenig firmenspezifisch oder fehlen-

der Bezug zur Praxis, um nur einige zu nennen. Der Verkäufer geht dennoch dorthin, weil „es der Chef ja so will“. Mit dieser skeptischen Einstellung provoziert er geradezu das Ergebnis, das schon vorher feststeht: „bringt ja doch nichts, wäre ich besser zu meinen Kunden ins Gebiet gefahren“. So entstand dann das Wort „Seminar-touristik“.

Das Trainingsinstitut Pro Coach in Schalksmühle beschreitet schon seit Jahren andere Wege im Verkaufstraining: weg vom „Gießkan-nenseminar“, hin zum intensiven, individuellen Einzelcoaching. Es ist schon schwer genug, Menschen zu verändern. Nicht wenige Psychologen behaupten sogar, ab einem bestimmten Alter ist dies zum großen Teil ausgeschlossen. Sollte es dennoch möglich sein, Verkäufer in ihren Verhaltensmustern zu verändern, dann sicher nur durch Vorleben und Vormachen in der Praxis. Das bloße „Vordeden“ bewirkt fast nichts. Oftmals probiert der Verkäufer neu angelegte Vorgehensweisen nicht einmal aus, weil er von vornherein selbst an der Ummsetzbar-