

Der

Verkaufsprofi

höhere Umsätze • bessere Rendite • größeres Wachstum

Locken Sie Ihre Kunden ins Netz



Liebe Leserin,
liebes Leser,

Breitband-Internetverbindungen stehen inzwischen fast flächendeckend zur Verfügung. Dadurch hat

das Internet noch einmal einen gewaltigen Sprung gemacht.

Beispielsweise haben sich die Möglichkeiten von Web-Communities deutlich vergrößert. Neben Diskussionsforen und Chats können Sie inzwischen Video- und Audiodateien online ansehen und vieles mehr.

Diese Möglichkeiten nutzen auch immer mehr Firmen, um mit Ihren Kunden zu kommunizieren. Schon vor einigen Jahren ergab eine Studie, dass Kunden, die regelmäßig die Internet-Community eines Unternehmens nutzen, dort auch mit hoher Wahrscheinlichkeit anfragen und kaufen, wenn sie etwas brauchen.

Also, worauf warten Sie noch?!

Viel Erfolg beim Umsetzen der Tipps wünscht Ihnen Ihre

Franziska Brandt-Biesler

Franziska Brandt-Biesler
Kontakt: verkaufsprofi@gwi.de

Franziska Brandt-Biesler hat selbst lange Vertriebs Erfahrung gesammelt, bevor sie selbstständige Verkaufstrainerin wurde. Heute berät sie Führungskräfte bei der Optimierung des Vertriebs und führt Verkaufs- und Verhandlungsseminare durch. Im Berufsverband der Verkaufsförderer und Trainer engagiert sie sich in der Fachgruppe Verkauf.

ONLINE

Nutzen Sie Ihr Internet-Archiv:
www.der-verkaufsprofi.com

Zugangsdaten

Benutzername: verkaufsprofi
Passwort: direktmarketing

Mitarbeiterführung

Mobbing: So können Sie eingreifen und Ihre Mitarbeiter schützen

Wenn ein Mitarbeiter plötzlich schlechter arbeitet, sich vom Team zurückzieht oder häufiger krank ist, kann Mobbing die Ursache sein. Wenn Sie den Verdacht haben, dass jemand in Ihrer Abteilung ausgegrenzt oder angegriffen wird, müssen Sie handeln. Dringend!

Mobbing kann jeden treffen. Es gibt keine typischen Opfer. Immer wenn ein Mitarbeiter von einem oder mehreren Kollegen oder Vorgesetzten über einen längeren Zeitraum hinweg **ausgegrenzt** wird, kann Mobbing im Spiel sein. Schauen Sie in jedem Fall genau hin, ob es sich hier noch um einen normalen Konflikt handelt oder mehr im Spiel ist. Als Führungskraft haben Sie die **Verantwortung** für Ihre Mitarbeiter. Sie müssen Betroffene beschützen und klare Grenzen aufzeigen.

Erkennen Sie die Signale

Wenn Sie als Führungskraft Ihr Team **aufmerksam beobachten**, können Sie deutliche Kennzeichen wahrnehmen.

- Ein Mitarbeiter zieht sich z. B. in den Pausen zurück.
- Er wird von den Kollegen ausgegrenzt, indem z. B. Gespräche enden, wenn er dazu kommt oder er sich in der Mittagspause nicht dazu setzen darf.
- Kollegen tratschen, streuen Gerüchte oder machen Scherze über ihn.
- Der Mitarbeiter erhält offensichtlich Informationen später.
- Wenn er auf Zuarbeit anderer angewiesen ist, erhält er diese nur widerwillig, mangelhaft oder gar nicht.
- Er wird von Kollegen mit schwer nachvollziehbaren Argumenten schlecht gemacht, z. B. ...

- „Er macht immer zu lange Pause.“
- „Er erledigt seine Arbeit nicht sauber.“
- „Er erreicht seine Ziele nur mit unfairen Methoden.“

Wenn sich solche Handlungen immer wieder auf **eine bestimmte Person** beziehen, haben Sie es eindeutig mit Mobbing zu tun.

3 Grundprinzipien des Mobbing

Mobbing wird möglich, weil einer oder einige aktiv werden und die anderen dieses durch ihre Passivität zulassen. Diese sogenannten **Möglichmacher** fokussieren sich lieber auf die andere Person, um selbst nicht ins Schussfeld zu geraten. Mobbingtäter werden Ihre Absicht nicht zugeben, sondern **verleugern**, oder sie werden ihre positive Absicht erklären: „Ich kann nicht anders, weil er ...“ Mobbing ist dagegen in gesunden Teams mit guter Führung **nicht möglich**.

Handeln Sie aktiv und bestimmt

Die ersten Schritte sind besonders wichtig. Diese entscheiden darüber, ob ...

- Ihr Team Sie als Führungskraft ernstnimmt und
- das Mobbingopfer sich von Ihnen beschützt fühlt.

Treten Sie bestimmt auf und signalisieren Sie: „Ich werde in meinem Team

>> Fortsetzung auf Seite 2 >>

AUS DEM INHALT

Service

Qualitätsmängel: Reagieren Sie schnell und kompetent

3

Mitarbeiterführung

So motivieren Sie Ihre Mitarbeiter individueller und wirksamer

4

Vertriebsstrategie

3 Guerilla-Methoden für wirkungsvolle Neukundenakquise

6

Kundenkontaktmanagement

Wie Sie durch Internet-Communities die Kundenloyalität erhöhen

7

Kundenkontaktmanagement

5 Tipps: So verbessern Sie Ihre Verkaufsunterlagen

8

Mitarbeiterführung

>> Fortsetzung von Seite 1 >>

nicht dulden, dass Mitarbeiter gemobbt werden. Ich bin bereit mit aller Konsequenz dagegen anzugehen.“ In der Übersicht sehen Sie, wie Sie konkret vorgehen können.

Beugen Sie durch eine gesunde Teamkultur vor

Mobbing ist immer nur dann möglich, wenn im Unternehmen oder im Team

Misstände herrschen, z. B. durch unklare Kompetenzen, eine ungünstige Teamzusammensetzung oder ein schlechtes Betriebsklima. Sie können diesen vorbeugen, indem Sie ...

- Ihren Mitarbeitern regelmäßig Feedback geben und vertrauensvolle Mitarbeitergespräche führen.
- den Teamzusammenhalt aktiv stärken (s. Verkaufssprofi 14/2007).
- die sozialen Kompetenzen Ihrer Mitar-

beiter fördern wie z. B. Kommunikation, Kritikfähigkeit (s. Verkaufssprofi 15/2007).

- Anerkennung geben, nicht nur materiell.

Autor: Kurt Thünemann ist Experte für Suchterkrankungen und Mobbing. Er hat 20 Jahre in leitenden Positionen in der Suchtkranken, Kinder- und Jugendhilfe gearbeitet. Heute berät und trainiert er Wirtschaftsunternehmen und soziale Einrichtungen.

Übersicht: Mobbingfall schrittweise klären

Halten Sie sich unbedingt an diese Schritte. Formulieren Sie in jedem Schritt klar und ohne Weichmacher („könnte“, „vielleicht“, „eigentlich“ usw.), um Ihren Aussagen Überzeugungskraft zu verleihen.

Schritt	Ziele	Achtung	Formulierungsbeispiel
1. Opfer ansprechen	die Situation verstehen	Nennen Sie Ihre Beobachtungen und Ihren Verdacht. Fragen Sie viel, um herauszufinden, wie Ihr Mitarbeiter die Situation sieht. Opfer haben oft Zweifel, ob sie sich die Benachteiligung nur einbilden. Signalisieren Sie klar, dass Sie das Problem auch sehen.	„Ich habe Sie in letzter Zeit in den Pausen öfter alleine gesehen. Sie haben sich Gesprächssituationen entzogen. Außerdem habe ich das Gefühl, es werden häufig Scherze über Sie gemacht. Wie empfinden Sie das? Wollen Sie daran etwas ändern?“
	Unterstützungsteam finden	Schaffen Sie Vertrauen, indem Sie Stellung beziehen und Unterstützung anbieten. Finden Sie gemeinsam raus, wer im Team neutral oder unentschlossen ist und sich vielleicht nur nicht getraut hat, das Opfer zu unterstützen.	„Ich werde das in meinem Team nicht dulden und Sie unterstützen. Aber außerdem brauchen wir Rückendeckung aus dem Team. Wer könnte Sie aus dem Team unterstützen? Ist es okay, wenn ich diese Personen anspreche?“
	Hilfe, Schutz und Unterstützung besprechen	Stimmen Sie gemeinsam ab, wie die nächsten Schritte aussehen werden.	„Ich spreche zunächst mit den Kollegen, die Ihnen den Rücken stärken können. Dann möchte ich auch wissen, wie die Situation zustande kommt. Dazu werde ich die Verursacher ansprechen. Kommen Sie bitte kurzfristig direkt auf mich zu, wenn sich die Situation verschärft.“
2. Unterstützer ins Boot holen	die Situation besprechen	Auch bei diesem Schritt sollten Sie zunächst versuchen, ein vollständiges Bild zu bekommen.	„Wie haben Sie die Situation erlebt?“
	Hilfestrategien entwickeln	Die Mitarbeiter sollen Unterstützer werden, aber nicht Schiedsrichter. Holen Sie sich zunächst Ideen vom Team. Sagen Sie konkret, was Sie erwarten und was nicht. Vereinbaren Sie, wann Sie sich wieder treffen, um Verbesserungen oder Verschlechterungen zu besprechen.	„Was können Sie tun, um die Situation zu verändern?“ „Sie müssen nicht dazwischen gehen, wenn wieder etwas passiert, aber ich möchte, dass Sie Ihrem Kollegen den Rücken stärken. Bestätigen Sie ihn zum Beispiel, wenn Sie ein Fehlverhalten ebenfalls bemerkt haben.“ Ermutigen Sie ihn, sich zu wehren: „Sagen Sie mir Bescheid, wenn es nicht besser wird.“ „Halten Sie mich über die Atmosphäre im Team auf dem Laufenden.“
3. Klärung mit dem Täter oder den Tätern	Ursachen und Hintergründe verstehen ohne einverstanden zu sein	Beschreiben Sie die Verhaltensweisen konkret und sagen Sie, wie diese auf Sie wirken. Fragen Sie nach. Denn nur wenn Sie genau verstehen, was die Ursache des Mobbing ist, können Sie passend handeln. Gegebenenfalls, müssen alte Konflikte aufgearbeitet werden.	„Ich habe wahrgenommen, dass Sie oft Scherze auf Kosten von Herrn X machen und mit anderen schlecht über ihn reden. Warum ist das so? Was veranlasst Sie dazu?“
	Grenzen ziehen	Signalisieren Sie, dass Sie ab jetzt enger führen werden. Sagen Sie deutlich, was Sie erwarten und was Sie tun werden. Benennen Sie konkrete Dinge, die zu tun oder zu unterlassen sind. Definieren Sie gemeinsam die Erfolgskriterien.	„Ich möchte ab sofort nicht mehr, dass Sie über Herrn X Scherze machen oder über ihn reden. Ich erwarte auch vom Team, dass es das nicht mehr durchgehen lässt. Ich werde das kontrollieren.“