

Stress im Geschäftsalltag:

Verkaufsprofis wissen damit umzugehen!

Verkaufsprofis müssen mit Stress umgehen. Mit realistischen Zielvorstellungen, gut vorbereitet und motiviert findet ein «kompetentes Team» die Balance zwischen Überforderung und Unterforderung im Geschäftsalltag.

Text und Bilder:

Rosemarie Wagler, Unternehmensberatung für Floristen und Gärtner, D-Waldbüttelbrunn

Jeder kennt die Gefühle aus seinem Geschäftsalltag, «nicht mehr zu wissen, wo einem der Kopf steht» oder bei einem scheinbar unlösbaren Reklamationsfall das Gefühl zu haben, «mit dem Rücken an der Wand zu stehen». Sicher können Sie sich auch an Situationen der Erleichterungen erinnern, in denen es Ihnen gelang, in aller letzter Sekunde einen Ausweg zu finden!

Balance zwischen Überforderung und Unterforderung

Wie gelingt es Ihnen gemeinsam mit Ihrem Team saisonale Verkaufsspitzen zu bewältigen und saisonale «Täler» durchzustehen? In diesem Spannungsfeld befinden sich alle Endverkaufsbetriebe der grünen Branche. Vom kleinsten Blumenfachgeschäft mit einem oder zwei Mitarbeitern bis zum grossen Pflanzenfachmarkt. Hinzu kommt der Wettbewerb mit allen Ihren Mitbewerbern und nicht zu vergessen, verkaufsfördernde oder verkaufshemmende Wetterbedingungen. Mit allen diesen und Ihren ganz speziellen Realitäten sollten Sie sich bewusst auseinandersetzen, bevor Sie beginnen für sich und Ihr Unternehmen gemeinsam mit allen Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Konzept zu entwickeln, mit dem Sie gut vorbereitet «Gipfel erklimmen und Täler geniessen» können. Dazu brauchen Sie erfolgsorientierte Mitarbeiter/innen mit der entsprechenden Fachkompetenz als Gärtner, Floristin und Verkäufer.

Mitarbeiterführung ist Chefsache! Ihre Aufgabe ist es, die Balance zwischen Überforderung und Unterforderung herzustellen. Auch Personalführung will gelernt sein. Professionalität bei der Personalführung ist das Sicherungssystem, das Sie brauchen, die vielen und unterschiedlichen Stressfaktoren im Geschäftsalltag in den Griff zu bekommen. Ihr Ziel ist es, zu «wissen, wo Ihnen der Kopf steht» und darauf zu achten, dass Sie nicht «mit dem Rücken an der Wand stehen».

Planen ist ein Muss für jeden Verkaufsprofi

Stress lässt sich minimieren, wenn Sie sich zielorientiert auf saisonale Verkaufsspitzen vorbereiten und auf umsatzschwächere Zeiten bewusst einstellen. Nehmen Sie sich Arbeitszeit für regelmässige Teamgespräche. Sie brauchen den Erfahrungsaustausch und eine gemeinsame Zielsetzung, um die Balance zu finden für ein gutes Arbeits- und Verkaufsklima. Wichtige Teamthemen sind beispielsweise Kundenorientierung, Sortiments-

flexibel auf den saisonal schwankenden Bedarf reagieren. Damit können Sie auch qualifizierte Mitarbeiter/innen binden, die aus familiären oder persönlichen Gründen auf flexible Arbeitszeiten angewiesen sind.

Teilzeitarbeit, die sich individuell abstimmen und auf die Arbeits- und Wochentage verteilen lässt, ist dabei eine Möglichkeit, Jahresarbeitszeitkonten einzurichten eine andere. Diese erlauben es, für einen bestimmten Zeitraum Vollzeit oder mehr zu arbeiten und zum Ausgleich



Stress lässt sich minimieren, wenn Sie sich zielorientiert auf Verkaufsspitzen vorbereiten. Ein erfolgreicher Stresskiller ist Konzentration.

politik, Trendartikel, Service und Dienstleistungen, Umgang mit Reklamationen, der Vergleich mit den Mitbewerbern, Arbeitswirtschaft usw. Finden Sie gemeinsam mit allen Ihren Mitarbeiter/innen Problemlösungen.

Flexible Arbeitszeiten

Aus arbeitswirtschaftlichen Gründen brauchen Sie ein auf Ihren speziellen Geschäfts- und Arbeitsalltag abgestimmtes flexibles Arbeitszeitsystem. Damit sichern Sie sich Personalressourcen und können

ausserhalb der Saison sich eine entsprechende Zeit länger frei zu nehmen. Arbeitszeitplanung und -organisation erfordern nicht nur viel Zeit, die auf Grund der täglichen aktiven Mitarbeit im Geschäft oft nicht bleibt, sondern auch ein hohes Mass an Fachkompetenz, Organisations-talent und Überzeugungskraft.

Jeder hat Verantwortung

Das Team bereitet sich gemeinsam auf den professionellen Umgang mit Kunden in Stresssituationen vor. Jeder Mitar-

beiter hat bestimmte Verantwortungsbereiche, wie Pflanzenpflege, Sauberkeit in den Verkaufsbereichen, Sortimentsergänzungen, Warenpräsentation, Preisauszeichnungen und Produktinformation, Kasse, Entgegennahme der Kundenaufträge und Vorbestellungen usw. Jeder Mitarbeiter kümmert sich verantwortlich um seine Aufgaben. Er hat den Überblick und erkennt, wenn neue Ware gebraucht wird oder wegen der anfallenden Aufgaben zusätzliche Arbeitskräfte notwendig sind.

Klare Aufgabenverteilung wirkt stressmindernd, weil die einzelnen Tätigkeitsfelder überschaubar bleiben. Ausserdem bemerkt derjenige, der für einen bestimmten Arbeitsbereich zuständig ist, ob seine Organisationsplanung praktikabel und erfolgreich ist. Er ist selber für Erfolg und Zufriedenheit verantwortlich.

Die Wegführung für den Kunden wird bequem und kundenfreundlich gestaltet. So hat auch der Verkaufsgärtner und die Floristin einen besseren Überblick. Es werden Produktinformationen platziert, Bepflanzungsmöglichkeiten gezeigt, Pflanzgefässe, Erden und floristische Werkstücke vorgearbeitet. So ist es dem Kunden möglich, sich erst einmal selber zu informieren. Er kann sich danach kon-

kret und gezielt vom Verkaufsgärtner oder der Floristin beraten lassen. Dadurch wird der persönlich wichtige Gesprächsaufwand mit dem einzelnen Kunden verkürzt und intensiviert. So können Sie, bei gleichem Zeitaufwand, mehr Beratungs- und Verkaufsgespräche führen. Erfolgreiche Verkaufsgespräche machen zufriedener und motivieren zu mehr Leistung. Dieser Stress wird positiv bewertet, weil die Anstrengungen zum Erfolg geführt haben. Ein erfolgreicher Stresskiller ist die Fähigkeit des Verkäufers, sich fachlich, aber mit dem entsprechenden Einfühlungsvermögen auf den einzelnen Kunden zu konzentrieren. Emotionale Auseinandersetzungen sollten Sie so sachlich wie möglich führen. Sie kosten unnötige Zeit und beeinflussen das Einkaufsverhalten der anderen Kunden. Ungeduldige Kunden sollten Sie nicht zu lange warten lassen. Ungeduldige Menschen kosten Sie und die anderen Kunden nur Nerven. Sie geraten in negativen Stress. Bei Ihnen entsteht das Gefühl, sich sehr angestrengt und nichts verkauft zu haben. Sie wirken erschöpft und brauchen ihre ganze Kraft für Ihren Unmut. Deshalb ist es gut, wenn Sie abschalten und mit neuem Optimismus auf den nächsten Kunden zugehen können.

Wer verkauft hier?

Der Verkaufsgärtner und die Floristin müssen vom Kunden als Verkäufer wahrgenommen werden können. Firmenlogo und Namen sind wichtig. Es ist für den Kunden und für Sie viel verbindlicher, wenn er Sie mit Ihrem Namen ansprechen kann. So ist der Kunde nicht genervt, weil er viel Energie verbraucht hat, um einen Ansprechpartner zu finden, der ihn beraten und ihm die gewünschten Pflanzen auch verkaufen kann. Er geht



Das Verkaufspersonal muss vom Kunden wahrgenommen werden können. Er geht dann freundlicher auf sie zu, er kann sein Einkaufsbedürfnis ohne Stress befriedigen.

freundlicher auf Sie zu, er kann sein Einkaufsbedürfnis ohne Stress befriedigen. Ein ausgeglichener und zufriedener Kunde wirkt entspannt, besonders, wenn Sie viel zu tun haben und viele Kundenwünsche befriedigen sollen. Suchen Sie sich eine persönlich akzeptable «Firmenkleidung», in der sie sich wohlfühlen und gut aussehen. So sparen Sie sich den Stress vom Kunden «angemotzt» zu werden, weil er Sie nicht als Verkäufer identifizieren konnte.

Motivation durch Beachtung

Gemeinsam festgelegte Ziele müssen beachtet, überprüft und gegebenenfalls ver-

Tiergeschichten für Manager



(rp) Helen Frei hat mit ihrem unkonventionellen Buch einen Leitfaden zur Persönlichkeitsentwicklung verfasst. Das Ziel ist es, den persönlichen Werdegang nicht einfach dem Zufall oder vordergründigem Karrieredenken zu überlassen.

Lebendig erzählte Tierfabeln spiegeln dabei die zentralen Fragen wider. Der Autorin gelingt es, verschiedene Aspekte der Authentizität einer Führungskraft deutlich zu machen. Sie zeigt zum Beispiel in einer Fabel vom Goldfisch, der kein Frosch werden will, wie man die eigenen Werte kennen lernen und nach ihnen entsprechend handeln und leben kann. Ziel ihrer witzigen Tiergeschichten ist es, die Selbstreflexion von Führungskräften zu fördern und mehr Selbstbewusstsein zu entwickeln. Das Buch lebt von den farbig erzählten Geschichten, sie führen den Leser weit weg vom Alltag.

Helen Frei: Fabelhaftes Coaching, Tiergeschichten für Manager. Gerling Akademie Verlag, München, 2003. 215 Seiten, mehrere Abbildungen, Format 16 x 24 cm, gebunden. Preis: Fr. 38.- (exkl. Versandkosten).

Leserservice Nr. 6001

Um erfolgreich verkaufen zu können, brauchen Sie Verkaufs-, Gesprächs- und Handlungsstrategien. Strategien ermöglichen einen stressfreien Umgang gerade mit schwierigen und unentschlossenen Kunden.



ändert werden, Ärger und Wut ausgesprochen und geklärt werden. Streitigkeiten, die nicht geklärt werden, wirken sich negativ auf den Kontakt mit dem Kunden aus. Nicht selten wird der Kunde über interne Unstimmigkeiten informiert, weil das Arbeitsklima schlecht ist. Wichtig für jeden einzelnen Mitarbeiter ist es, zu erfahren, dass er mit seiner Arbeitsleistung zum Geschäftserfolg beiträgt. In einem gut geführten Team wird miteinander und nicht übereinander gesprochen. Nur gemeinsam kann ein Team erfolgreich sein, wobei jeder für sich und sein Tun verantwortlich bleibt. Wie gut ein Team zusammenarbeiten kann, hängt wesentlich von der Teamleitung ab. Es ist nicht selten, dass sich ein Team durch den Chef gestresst fühlt.

Professioneller Umgang setzt Fachkompetenz, Sozialkompetenz und Lösungskompetenz voraus. Glaubwürdigkeit und Sympathie spielen beim Verkauf neben Qualität und Präsentation der Waren und Dienstleistungen die entscheidende Rolle. Um erfolgreich verkaufen zu können, brauchen Sie Verkaufs- und Gesprächs- und Handlungsstrategien. Strategien ermöglichen einen stressfreien Umgang gerade mit schwierigen und unentschlossenen Kunden. Hilfen, um bei schwierigen Kunden cool zu bleiben sind:

- Konzentrieren Sie sich auf die Sache
- nehmen Sie Kritik an
- gehen Sie wertschätzend mit dem Kunden um
- überlassen Sie die Gesprächsführung nicht dem Kunden
- machen Sie Vorschläge zur Entscheidungsfindung
- bleiben Sie freundlich, auch wenn Sie die Kundenwünsche nicht erfüllen können.

Professionalität beim Kundenkontakt können Sie sich nicht im stressigen Arbeitsalltag oder mitten im Saisongeschäft erwerben. Um Profi zu werden, brauchen Sie entsprechende Fort- und Weiterbildungen.

konzentrieren. Sie fühlen sich überfordert; Sie geraten unter Zeitdruck. Stress! Wie ein Mensch in bestimmten potenziellen Stresssituationen reagiert und wie er die Situation einschätzt, ist von objekti-



Aus arbeitswirtschaftlichen Gründen brauchen Sie ein auf Ihren speziellen Geschäfts- und Arbeitsalltag abgestimmtes flexibles Arbeitszeitsystem. Damit sichern Sie sich Personalressourcen und können flexibel auf den saisonal schwankenden Bedarf reagieren.

Stressbewältigung sieht für jeden anders aus

Sie kennen es alle: Sie sind gerade im Verkaufsgespräch mit einem Kunden, der noch nicht genau weiss, ob er sich für «Neuheiten» oder «alt Bewährtes» entscheiden soll. Ein anderer Kunde möchte schnell einen Sack Blumenerde bezahlen und hält schon das Geld passend in der Hand. Eigentlich müssten Sie es nur abkassieren. Bei so viel aussen herum fällt es Ihnen schwer, sich auf Ihren Kunden zu

ven Gegebenheiten ebenso abhängig, wie von den persönlichen Fähigkeiten im Umgang mit solchen Anforderungen. Persönliche Fähigkeiten zur Stressbewältigung können Sie sich deshalb nur persönlich erwerben. Sie machen im Laufe Ihres Lebens Erfahrungen zur Stressbewältigung. Manche Möglichkeiten schauen Sie sich von anderen Menschen ab, manche Möglichkeiten erfahren Sie über Ihre eigenen Gefühle. Sie bemerken vielleicht, dass Sie Unordnung nervös macht, wenn Sie sich konzentrieren wollen. Sie entwickeln individuelle Strategien mit Stress umzugehen. Ihr Selbstvertrauen wächst, wenn Sie mit Ihrer Strategie erfolgreich sind. Mit einem gesunden Selbstvertrauen und der Fähigkeit, eine Tätigkeit abzuschliessen, bevor Sie sich hektisch mit mehreren Aufgaben gleichzeitig beschäftigen, lässt das Gefühl überfordert zu sein nach. Denn Stress wird nicht weniger durch noch mehr Stress.

Gesprächs- und Handlungsstrategien reichen zur Stressbewältigung nicht aus. Sie brauchen ergänzend dazu Möglichkeiten und Fähigkeiten, wie Sie sich beruhigen und entspannen können. Erwerben Sie sich in stressfreien Zeiten persönliche Strategien zur Stressbewältigung und sammeln Sie Gefühlserfahrungen damit.



Das Team bereitet sich gemeinsam auf den professionellen Umgang mit Kunden in Stresssituationen vor. Jeder Mitarbeiter hat bestimmte Verantwortungsbereiche. Eine klare Aufgabenverteilung wirkt Stress mindernd.