

IHK-Zertifikat für Außendienstmitarbeiter

In Zusammenarbeit mit dem IHK Bildungshaus der IHK Region Stuttgart hat die Alfred Kärcher Vertriebs-GmbH für ihre Außendienstmitarbeiter einen Lehrgang zum zertifizierten Verkäufer für Reinigungstechnik eingerichtet.

Um die Qualifikation ihrer Vertriebsmannschaft nachhaltig zu erhöhen, lässt die Alfred Kärcher Vertriebs-GmbH ihre Außendienstmitarbeiter zum „Geprüften Verkäufer Reinigungstechnik (IHK)“ ausbilden und zertifizieren. Ziel ist es, so Geschäftsführer Michael Becker, die Qualifikation der Vertriebsmannschaft nachhaltig zu erhöhen: „Wir haben am Lehrgangprofil mitgewirkt und konnten so die Inhalte sehr genau auf unsere Bedürfnisse abstimmen.“ Das Projekt stieß sowohl bei den Verkäufern, als auch bei ihren Verkaufsleitern auf große Zustimmung: „Durch die Zertifizierung bekommt das Ganze einen offiziellen Charakter“, so Vertriebsleiter Ulrich Boom. „Die Verkäufer sind während des Seminars viel aufmerksamer und konzentrierter, wenn sie wissen, dass am Ende eine Prüfung kommt“, ergänzt Karl Beny, ebenfalls Verkaufsleiter bei Kärcher.

Geballtes Praxiswissen

In zwei Unterrichtsblöcken mit je vier Schulungstagen werden die Teilnehmer von Harald Klein, Verkaufstrainer bei der Management-Beratung Peter Schreiber & Partner aus Ilsfeld, in Sachen Verkaufspsychologie, erfolgreiche Gesprächsführung, Verhandlungsstrategie und Betriebswirtschaft im Verkauf geschult. Für die bereits zertifizierten Verkäufer war diese mehrtägige, intensive Schulung

eine Herausforderung, die sie „als anstrengend, aber interessant“ empfunden haben, wie Ulrich Boom berichtet.

Allerdings hat ein längerer Schulungsblock auch Vorteile: „Die Teilnehmer schalten viel besser ab als bei einem zweitägigen Seminar“, so die Erfahrung von Harald Klein. Dies kann der Außendienstmitarbeiter Christian Prumbs, der bereits das IHK-Zertifikat erworben hat, nur bestätigen: „Bei einem zweitägigen Seminar braucht man fast einen ganzen Tag, um sich vom Tagesgeschäft gedanklich zu lösen. Dagegen haben wir uns in den vier Tagen ganz auf den Lernstoff und die bevorstehende Prüfung konzentriert.“

Der Mensch im Mittelpunkt

Wie Harald Klein erläutert, ging es während der Seminarblöcke unter anderem darum, dass die Teilnehmer nicht mehr nur als reine Produktverkäufer agieren, sondern zum Spezialisten für die Prozesse ihrer Kunden werden. „Das heißt auch, dass sie ihre Kunden als Mensch besser kennen lernen und noch gezielter auf deren Bedürfnisse eingehen können.“

Für Fred Destek, der schon seit 20 Jahren als Außendienstmitarbeiter bei Kärcher beschäftigt ist, war dies eine wichtige Erfahrung: „Früher bin ich einfach zum Kunden gefahren und habe ihm unsere Produktpalette präsentiert. Jetzt informiere

ich mich schon vorher im Internet über den Kunden und befasse mich mit seinem Unternehmen und seinen möglichen Bedürfnissen.“ Auch die Marktbearbeitung ist jetzt viel gezielter geworden: „Ich akquiriere bei den Kunden, die noch Potenzial haben und lasse von denen ab, bei denen im Moment kein Budget mehr vorhanden ist.“

Auf den Kundentyp eingehen

Auch die Beschäftigung mit den unterschiedlichen Denkstilen und Verhaltensweisen von Kunden ist ein wichtiger Teil des Lehrgangs, berichtet Harald Klein. Dafür werden den Seminarteilnehmern die Grundlagen von Persönlichkeitsmodellen wie DISG und HDI vermittelt. Wie nützlich dies in der täglichen Praxis ist, bestätigt Christian Prumbs: „Manche Kunden sind sehr genau, wollen nur Zahlen und Fakten sehen und entscheiden nach diesen Kriterien. Andere wiederum interessiert alles, was neu ist – wenn man das weiß, kann man ganz anders auf sie eingehen.“ „Ich kann meine Kunden jetzt viel besser einordnen und ansprechen“, so Fred Destek. „Meine Gespräche gehen wesentlich mehr in die Tiefe als früher.“ Mehr Selbstvertrauen und Sicherheit bei ihren Verkäufern sind für Ulrich Boom und Karl Beny mit die deutlichsten positiven Veränderungen, die sie bei ihren Verkäufern seit der Zertifizierung beobachten. „Selbstvertrauen ist eine der wichtigsten Eigenschaften, die ein Außendienstmitarbeiter haben muss“, so Ulrich Boom.

Für Fred Destek ist die erfolgreich bestandene Prüfung und Zertifizierung ein Höhepunkt in seiner Verkäuferlaufbahn: „Das Zertifikat habe ich mir ins Büro gehängt.“

Unternehmensinfo

Die Alfred Kärcher Vertriebs-GmbH ist in Deutschland zuständig für den Absatz von Kärcher-Produkten wie Hochdruckreiniger, Kehr- und Scheuersaugmaschinen, Dampfreiniger und Sauger, Reinigungsmittel, Kfz-Waschanlagen, Trockeneis-Strahlgeräten, Wasserbehandlungsanlagen, -Pumpen für Haus und Garten sowie Geräte für die Bewässerung und Trinkwasserspender. Mehr Infos unter www.karcher.de.