



„Das Geheimnis des Erfolges ist,  
den Standpunkt des anderen zu  
verstehen.“

Henry Ford

# Management Exercise Sales Interaction (ME<sup>sales</sup>)

## Zusammenfassung

Ein „Vertriebstraining der besonderen Art!

Ein Beispiel aus dem Finanzdienstleistungssektor: Das Ziel jeder Bank ist ein großer Kundentamm, der die Bankleistungen in Anspruch nimmt. Das Geschäft wird maßgeblich durch die vielfältigen Kundenbedürfnisse bestimmt. Kundinnen und Kunden fordern z. B. eine möglichst günstige Konditionengestaltung und eine umfassende Beratung. Sie wollen, dass sich ihr Geld in guten Händen und in „Sicherheit“ befindet. Dabei spielen vertrauens- und verständnisvolle Kundenberaterinnen und -berater eine entscheidende Rolle. Neben der Kundenberatung ist die Kommunikation und Zusammenarbeit von Beraterinnen und Beratern sowie Sachbearbeitenden eine wichtige Voraussetzung für den Erfolg einer Bank. Das vertriebsorientierte Führen stellt eine zusätzliche Herausforderung dar.

In unserem Planspiel ME<sup>sales</sup> nehmen die Teilnehmenden in einem simulierten Unternehmenssetting Sichtweisen von KundInnen, Beratenden, Sachbearbeitenden und Führungskräften ein, um einerseits Verständnis für die verschiedenen Funktionsbereiche zu entwickeln, und um andererseits Informationsfluss und gute Zusammenarbeit unabdingbar sind. Synergieeffekte sollen erkannt und Konflikte vorgebeugt werden.

Die Anforderungen und Aufgaben im Vertriebsplanspiel spiegeln die Herausforderungen wider, die im Arbeitsalltag bewältigt werden müssen. Eine Besonderheit stellt die Rolle des internen Beobachtenden dar. Pro Spielrunde nimmt eine Teilnehmerin oder ein Teilnehmer die „externe“ Per-

spektive ein und beobachtet das Geschehen im Planspiel. Seine/Ihre Aufgabe ist es, Dynamiken und Schwierigkeiten zu erkennen und Verbesserungsvorschläge zu äußern. Erfahrungsgemäß wird ein Feedback aus „internen Reihen“ besser akzeptiert als das alleinige Feedback externer Trainerinnen und Trainer und liefert somit einen Mehrwert. Durch die Möglichkeit, das eigene Verhalten in verschiedenen Rollen „auszuprobieren“ sowie durch die kontinuierliche Reflexion und das Feedback gewinnen die Teilnehmenden wertvolle Hilfestellungen, die sie direkt in ihren Alltag übertragen können. Kein anderes Training bietet ein vergleichbares Erfahrungslernen und ermöglicht einen so direkten Transfer in den Alltag.

# Zielsetzung

## ViVa - Versiert im Vertrieb agieren

Im ME<sup>sales</sup> werden die Herausforderungen in der Zusammenarbeit verschiedener Funktionsbereiche im Vertrieb simuliert. In mehreren „Spielrunden“ agieren die Teilnehmenden als KundIn, BeraterIn, SachbearbeiterIn, Führungskraft und/oder BeobachterIn. In wechselnden Rollen sind die Teilnehmenden im Verlauf der Simulation gefordert, die im jeweiligen Bereich anfallenden Aufgaben und Herausforderungen zu lösen und mit den anderen Funktionsbereichen zusammenzuarbeiten. Auf diese Weise werden Beratungssituationen mit unterschiedlichem Schwierigkeitsgrad, wichtige Schritte

interner Arbeitsprozesse und herausfordernde Führungssituationen real erlebbar. Feedbackphasen zwischen den Spielrunden bieten die Gelegenheit, das eigene Verhalten, die Zusammenarbeit der Bereiche und aufgetretene Schwierigkeiten zu reflektieren, um daraus Verbesserungsmöglichkeiten abzuleiten.

Die Ziele, die mit ME<sup>sales</sup> verfolgt werden, sind:

- Reflexion und Optimierung der Vertriebs- und Beratungsprozesse
- Implementierung einer konstruktiven Feedbackkultur

- Besseres Verständnis der Kundenbedürfnisse
- Klarheit über unterschiedliche Bedürfnisse und Zielkonflikte interner Arbeitsprozesse
- Training und Optimierung des Gesprächsverhaltens
- Verständnis für die Komplexität der Führungsaufgabe

Die Teilnehmenden lernen, in kritischen Situationen flexibler zu reagieren, erhalten die Chance, in einem geschützten Rahmen ihre Kompetenzen im Vertrieb gezielt zu verbessern und erwerben neue, gewinnbringende Verhaltensweisen.

# Zielgruppen

## Vertriebsmitarbeitende jeglicher Art

Das ME<sup>sales</sup> spricht alle Unternehmen und Führungskräfte an, die ihre Vertriebs- und Beratungsprozesse optimieren möchten. Der Aufbau, die Struktur und die Inhalte der Spielrunden werden individuell an die Bedarfe und Vor-

kenntnisse der Teilnehmenden angepasst. Vertriebsmitarbeitende aller Branchen und Funktionsbereiche profitieren im Rahmen des Planspiels von der Möglichkeit, komplexe Zusammenhänge und Konflikte - aus verschiedenen

Perspektiven heraus - aktiv zu erleben. Sie erhalten Anregungen und Verbesserungsvorschläge für eine optimierte Vertriebsarbeit.

# Leistungen

## Lernerfolg und –transfer durch aktives Handeln und Selbstreflexion

Jedes Unternehmen hat seine eigene Vertriebsstrategie und legt die Organisation von Innen- und Außendienst fest. Beim ME<sup>sa-</sup>les richten unsere erfahrenen Trainerinnen und Trainer die Simulation ganz auf Ihre speziellen Unternehmensstrukturen und -bedarfe aus. Eine Kombination aus praktischen Simulationsphasen mit anschließenden Reflexionsphasen garantiert einen hohen Lerntransfer in die eigene Vertriebsrealität. Das simulierte Setting und das zu durchlaufende Szenario können unterschiedlich gestaltet werden. Entweder befinden sich Ihre Teilnehmenden in den Spielrunden in einem unserer bestehenden fiktiven

Vertriebsszenarien oder wir entwickeln sowie eine transparente und klare Information und Kommunikation entscheidend für eine erfolgreiche Vertriebsarbeit sind. Durch die Nutzung von Synergien bei der Aufgabenbearbeitung erleben die Teilnehmenden bereichsübergreifende Zusammenarbeit und die damit verbundenen Herausforderungen.

Von der Konzeption über die Umsetzung bis hin zu individuellen Feedbackberichten begleiten Sie unsere Beraterinnen und Berater in allen Fragen und bieten Ihnen dadurch ein auf Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeitenden zugeschnittenes Produkt.

# Nutzen

## Lernen all inclusive

Lernen erfolgt nicht nur theoretisch, sondern handlungsorientiert und reflektorisch, wodurch wir eine hohe Teilnehmerakzeptanz gewährleisten können. Die Möglichkeit, das Simulationsszenario auf aktuelle Anforderungen Ihres Unternehmens hin auszurichten, macht das ME<sup>sales</sup> zu einem sehr leistungsfähigen und wirksamen Instrument. Es bietet ein Setting, in dem zielgerichtet erfolgreiches Verhalten im Vertrieb (Innen- und Außendienst sowie Führung) trainiert und mit direktem Feedback kombiniert wird. Alle Teilnehmenden erhalten durch das ME<sup>sales</sup> die Möglichkeit, unmittelbar die Wirkung des eigenen Verhaltens im vertriebl-

chen Kontext zu erkennen. Da die Rollen der Teilnehmenden wechseln, bietet sich ihnen ein weiterer Zusatznutzen. Die Teilnehmenden nehmen ihr Verhalten und dessen Wirkung aus verschiedenen Perspektiven wahr und können sowohl aus erlebtem als auch aus beobachtetem Verhalten lernen.

## Kontakt

grow.up. Managementberatung GmbH  
Gummersbach und Berlin  
Quellengrund 4  
51647 Gummersbach  
Tel.: +49 (2354) 70890 - 0  
Fax: +49 (2354) 70890 - 11  
E-Mail: [info@grow-up.de](mailto:info@grow-up.de)  
Internet: [www.grow-up.de](http://www.grow-up.de)

