

# HERO MAGAZINE

UNDERCOVER

## SALES TRAINING

Andreas Schnug | 40

DEN STEIN INS  
ROLLEN BRINGEN

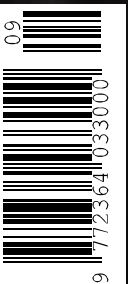
Gabriele Heinrich | 6

TRAINIEREN  
WIE ECHE HELEDN

Guido Baues | 44

# DER WEG IST DAS SPIEL!

**Tarek Abouelela &  
Wolfgang R. Marschall**  
Seite 18



# UNDERCOVER SALES TRAINING

## VERKÄUFER NACHHALTIG STÄRKEN

Verträumt sichert die Verkäuferin eines Mobilfunkladens die neuesten Smartphones in der Auslage. Nach kurzer Zeit betritt ein Kunde den Laden. Es ist ein junger Mann, der sich offenbar für eines der Modelle interessiert. „Kann ich Ihnen weiterhelfen?“, fragt die Verkäuferin vorsichtig. Im Verkaufsgespräch stellt sich heraus, dass der junge Mann genau weiß, was er möchte. Jetzt ist die Kompetenz der Verkäuferin gefragt. Etwas verunsichert – sie ist schließlich erst neu im Mobilfunkgeschäft – stellt sie ihm ein Modell der neuesten Generation inklusive Vertragspaket vor. Der Kunde hört ihr interessiert zu, sagt, er lässt es sich noch einmal durch den Kopf gehen und verlässt den Laden. Was die Verkäuferin nicht weiß – der Kunde ist ein Undercover Client ...

An diesem Punkt endet ein klassisches Mystery Shopping. Nach der Auswertung eines oder mehrerer Standard-Fragebögen erhält der Verkaufsleiter oder Geschäftsführer eine Rückmeldung zur ermittelten Verkaufsgesprächsqualität des Ladens. Ist er mit den Ergebnissen nicht zufrieden, schickt er die Mitarbeiterin womöglich auf ein Verkaufsseminar. Da kommen wieder hohe Fahrt- und Übernachtungskosten auf ihn zu und auch die Mitarbeiterin wird nicht begeistert sein, wenn sie als alleinerziehende Mutter eine Betreuung für ihr Kind suchen muss.

## VON DER VISION ZUM KONZEPT

Ich kenne die Herausforderungen des Vertriebs aus eigener jahrelanger Erfahrung und wollte dort ansetzen, wo andere Konzepte aufhören. Vor allem die Identifikationsprobleme der Verkäufer mit Mystery-Shopping-Bewertungen nahm ich zum Anlass zur Entwicklung einer neuen Methode, welche die individuelle Weiterentwicklung der Mitarbeiter steigern wird.

Als ich selbst als Verkäufer tätig war, bekamen meine Kollegen und ich immer wieder Auswertungen durchgeführter Mystery Shoppings vorgelegt. Waren sie gut, so freuten wir uns. Waren sie schlecht, so fühlte sich keiner verantwortlich. Schließlich wurde nie aufgedeckt, mit wem der Testkunde wirklich gesprochen hat. Die Führungskraft hatte somit auch nicht die Möglichkeit, jenen Mitarbeiter im Nachgang zu schulen oder zu beraten. Schnell ergab sich eine Frage, die den Grundstein zur Entwicklung des Undercover Sales Trainings legte: Warum gibt sich der Testkunde eigentlich nicht zu erkennen? Aus Fehlern kann man schließlich nur lernen, wenn man sie erstens sofort versteht und zweitens weiß, dass man sie selbst gemacht hat.

Ein weiterer Anreiz für die Entwicklung ergab sich aus einer Beobachtung aus herkömmlichen Verkaufstrainings. Das wohl beliebteste Instrument der Trainer sind Rollenspiele. Hier werden die Seminarteilnehmer aufgefordert, in verschiedene Rollen, z. B. in die des Verkäufers oder die des Kunden, zu schlüpfen und ein Verkaufsgespräch zu inszenieren. Im anschließenden Feedback kommt es dann zu Scham und Rechtfertigung: „Ich war so aufgeregt, deshalb habe ich das anders gemacht, als ich es in Wirklichkeit tue.“ Oder die »Darsteller« treten hier besonders selbstbewusst auf, in dem Wissen, dass es sich nur um eine Übung handelt. In jedem Fall sind diese Rollenspiele weit von der Realität im Verkaufsalltag entfernt.

Aus diesem Grund erforschte ich im Jahr 2017 die neurobiologische Wirkung von Seminarschauspieler-Feedback im Verkaufstraining. Die Erkenntnisse zeigten, dass diese Art des Trainings von den Teilnehmern im Gegensatz zu herkömmlichen Trainings als wesentlich wirkungsvoller empfunden wird. Daraus ist inzwischen ein wichtiger Beleg für die Wirksamkeit des Undercover Sales Trainings entstanden.

## WAS IST UNDERCOVER SALES TRAINING?

Das Undercover Sales Training verläuft zunächst wie das klassische Mystery Shopping. Mit einem wichtigen Unterschied: Der Kundendarsteller ist ein professioneller Seminarschauspieler, ein Undercover Client.



- » Der Undercover Client betritt den Laden und lässt sich dort beraten.
- » Nach dem Verkaufsgespräch am POS gibt sich der Undercover Client dem Verkäufer zu erkennen.
- » Der Coach kommt hinzu. Gemeinsam mit dem Undercover Client geben beide dem Verkäufer ein wirkungsvolles Feedback sowie eine Spiegelung des Verkaufsgesprächs.
- » Im Anschluss folgt am echten Arbeitsplatz des Verkäufers eine erneute Durchführung des Verkaufsgesprächs unter Einsatz des Undercover Client. Hier fließen die neu gewonnenen Erkenntnisse des Feedbackgesprächs direkt mit ein.

Das Besondere dieser Form des POS-Trainings ist vor allem die hohe Akzeptanz der Verkäufer. Das Feedback wird aufgrund seiner realistischen Grundlage dankbar angenommen. Darüber hinaus zeigt sich bei den Teilnehmern eine erhöhte Lernbereitschaft. Ausflüchte à la »in Wirklichkeit ist das ganz anders« gibt es nicht mehr. Die Verkäufer zeigen sich nach den Trainings deutlich motivierter. Sie sind bereit, neue Vorgehensweisen auszuprobieren und haben dabei Erfolg.

**Ergänzend zu den Inhalten, die in Seminaren gelernt werden, werden die Erkenntnisse des Undercover Sales Trainings sofort und auch nachhaltig in die Tat umgesetzt.**

#### WAS SIND UNDERCOVER CLIENTS?

Die Idee, Rollenspiele mit Seminarschauspielern zu besetzen, entstand bereits im Jahr 1978. Die Polizeiausbildung in den Niederlanden musste dringend erneuert werden: Die potenziellen Polizisten waren fachlich sehr gut ausgebildet. Ihre sozialen Fähigkeiten mussten jedoch dringend gestärkt werden. Deshalb wurden Rollenspiele auf den Stundenplan gesetzt. Leider hatten die Schüler der Polizeiakademie jedoch starke Schwierigkeiten, sich in die Rolle des »normalen« Bürgers zu versetzen. So entwickelte die Akademie eine spezielle Ausbildung der Dozenten, die ab sofort begleitend in Rollenspielen als »Trainingacteurs« agierten.

In den 90er Jahren entwickelten sich diese »Trainingacteurs« zu Seminarschauspielern, die, gebucht von Trainern und Agenturen, vermehrt in der Wirtschaft eingesetzt wurden. In den Niederlanden gilt der Einsatz von Seminarschauspielern in Trainings und Workshops heute als Qualitätsmerkmal. Doch auch auf dem deutschen Markt hat sich die Nachfrage aufgrund der Wirksamkeit extrem gesteigert.

Nicht nur ihre professionelle Ausbildung, u. a. in den Bereichen Feedback, Kommunikation, Rollenverteilung, Lernpsychologie und Didaktik, führt zu optimalen Trainingsergebnissen, sondern auch das Konzept der Spiegelung. So sind sie in der Lage, nach der Kunden-Inszenierung in die Rolle des Verkäufers zu wechseln.

Diese Methode lässt den Verkäufer sein eigenes Verhalten, seine Stärken und Schwächen sowie die Wirkung auf andere selbst erkennen. So erfährt er am eigenen Leib, wie seine Wirkung ist und kann seine objektiven Beobachtungen und seine daraus resultierenden Erkenntnisse in der darauffolgenden Übung direkt nutzen.

#### GUTE GRÜNDE FÜR DAS UNDERCOVER SALES TRAINING

Die Weiterbildung der Mitarbeiter gehört mittlerweile in zahlreichen Unternehmen zu den festen Aufgaben der Personalentwicklung und bindet gute Mitarbeiter stärker an ihren Arbeitgeber. In Workshops und Seminaren sollen die Mitarbeiter sich selbst reflektieren, neue Fähigkeiten erlernen und motiviert werden, das Gelernte in Zukunft auch umzusetzen. Nicht selten werden sie dafür auch über die Bundesgrenze geschickt – es geht ja schließlich um den Unternehmenserfolg. Reise- und Verpflegungskosten können durch ein Training vor Ort eingespart werden. Und auch die Mitarbeiter sind oft dankbar, wenn sie sich die Hin- und Rückreise sparen können.

Darüber hinaus löst sich mit einem Training vor Ort auch das Zeitproblem. Viele Führungskräfte können nicht auf ihre Mitarbeiter verzichten und müssen deshalb von Trainings und Seminaren absehen, auch wenn sie wissen, dass Bedarf besteht. Selbst sind sie womöglich auch zeitlich zu sehr eingespannt und dadurch nicht in der Lage, die Verkäufer professionell zu schulen. Das Undercover Sales Training setzt direkt im Arbeitsgeschehen an, weshalb der Arbeitsalltag nicht lange unterbrochen werden muss und das Tagesgeschäft einfach weiterlaufen kann.

Beim herkömmlichen Mystery Shopping gibt es lange Wartezeiten auf die Ergebnisse. Es dauert seine Zeit, bis der Auswertungsbogen des Mystery Shoppers die Führungskraft erreicht und Klarheit geschaffen werden kann. Bis die Kennzahlen die Geschäftsführung erreichen, wird sich im Verkäuferverhalten nichts ändern. Und ehe dann die Bewertungen besprochen und neue Verhaltensweisen angeeignet werden können, verstreicht erneut wertvolle Zeit. Das Training vor Ort, die Auswertung, das Feedback und die Spiegelung des Verkäufers finden beim Undercover Sales Training an einem Tag statt. So kann eine unmittelbare Wirkung auf den Verkäufer erzielt werden.

#### STARK FÜR DIE ZUKUNFT

Immer wieder höre ich Sätze wie: „Das Internet macht uns kaputt!“ Es ist nicht zu leugnen, dass der Onlinehandel im Laufe der Zeit stark zugenommen hat und sich auch in Zukunft weiterentwickeln wird. Kaufen im Internet ist einfach und bequem aber eines ist es nicht: persönlich. Sie bekommen online Vorschläge für Brillengestelle, Versicherungen und vieles mehr aufgrund Ihrer Suchanfragen. Aber womöglich passt dieses Brillengestell oder die

Versicherung gar nicht zu Ihnen. Ein guter Verkäufer erfragt die Interessen und Bedürfnisse des Kunden und berät mit Fachwissen. Hier kann das Internet bisher noch nicht mithalten. Anstatt also den Kopf in den Sand zu stecken und sich der Übermacht des Onlinehandels zu ergeben, muss am Service gearbeitet werden. Ein guter Verkäufer hinterlässt Eindruck durch seine Aufmerksamkeit, generiert Stammkunden durch seine Herzlichkeit und wird weiterempfohlen für seine Freundlichkeit.

## ANDREAS SCHNUG

### UNDERCOVER Sales Training



#### ÜBER DEN AUTOR

Mit dem Undercover Sales Training hat Andreas Schnug ein Konzept entwickelt, das wissenschaftlich fundiert und nachweislich wirksamer ist als herkömmliche Verkaufstrainings. Eigens ausgebildete Mystery Shopper und professionelle Undercover Clients inszenieren Verkaufsgespräche und decken mögliche Handlungsfelder auf. Das Feedback im Anschluss an das Beratungsgespräch sowie eine Spiegelung des Verkäufers durch den Undercover Client versprechen nachhaltige Motivation und sofortige Umsetzbarkeit durch den Verkäufer. Das Training vor Ort direkt am POS verspricht einen reibungslosen Ablauf des Tagesgeschäfts, ohne lange Unterbrechungen. Worauf warten Sie noch?

[www.ucs-training.com](http://www.ucs-training.com)