

Coach-Verhalten, wenn der Verkäufer seit längerer Zeit in seiner Leistung abfällt

Ein Verkäufer, der einmal zu den Leistungsträgern in Ihrem Team gehört hat und seit längerer Zeit in seiner Leistung abfällt, ist eine besondere Herausforderung für den Coach. Die bisherigen Appelle, sich anzustrengen und sich ein Vorbild an den Kollegen zu nehmen, zeigten keine Wirkung. Im Gegenteil – die Leistungen gingen weiter zurück. Der Leistungsabfall von Spitzenverkäufern hat immer ernste Hintergründe, denen Sie auf den Grund gehen sollten. Wenn Sie keine Abhilfe schaffen, gefährden Sie die Zielerreichung des gesamten Teams und Ihres Verantwortungsbereiches. Leistungsabfall ist eine klassische Coaching-Situation. Denn mit den bisherigen Führungsinstrumenten kommen Sie meistens nicht zum Ziel. Verlassen Sie sich nicht auf Vermutungen oder Unterstellungen, denn die führen selten zum gewünschten Ziel. Sie müssen mit Ihrem Verkäufer mehrmals intensiv zusammen arbeiten, um seine verkäuferische Leistung zu beobachten, seine Einstellung zu überprüfen und schrittweise die Ursache für den Leistungsabfall analysieren. Ihr Ziel ist, Ihrem Mitarbeiter zu helfen, wieder zur Leistungsspitze im Team aufzuschließen.

Wir empfehlen Ihnen folgendes Vorgehen:

1. Suchen Sie die Gründe für den Leistungsabfall zuerst im Arbeitsumfeld des Verkäufers und den Rahmenbedingungen, die Ihr Unternehmen schafft.
2. Führen Sie ein offenes und sachliches Gespräch mit dem Verkäufer über die Gründe für seinen Leistungsabfall.
3. Bieten Sie Ihre Hilfe und Unterstützung an, ihm bei konkreten Problemen zu unterstützen.
4. Erst im 2. Schritt hinterfragen Sie mögliche Gründe, die im privaten Umfeld liegen könnten.
5. Akzeptieren Sie, wenn der Mitarbeiter nicht darüber sprechen will.
6. Vermitteln Sie Verständnis für einen kurzfristigen Leistungsabfall, den jeder einmal haben kann.
7. Machen Sie dem Verkäufer klar, dass ein längerer Leistungsabfall seine Zielerreichung gefährdet und er deshalb etwas ändern muss.
8. Signalisieren Sie Gesprächsbereitschaft, immer wenn der Verkäufer ein Problem hat.

Sollten Sie als Coach feststellen, dass Sie an Ihre Grenze kommen, suchen Sie sich Hilfe bei einem internen oder externen Coach.