

UNITI-Workshopreihe für Tankstellenunternehmen

Mitarbeiter effizient führen, fördern und fordern

In zwei Workshops ging es um Führungsstile, Mitarbeiterführung und wie sich Teams in der Kernkompetenz des aktiven Verkaufens nachhaltig steigern können.



Aktives Verkaufen kann der Chef zwar anordnen, aber ob der Mitarbeiter das auch macht, ist etwas anderes“, hat die Wirtschaftspädagogin und Betriebswirtin Frauke Johannsen erkannt. Sie spricht aus Erfahrung: Seit 29 Jahren ist sie in der Mineralölbranche als Trainerin tätig, davon 22 Jahre selbstständig. Daher weiß sie, dass die Persönlichkeit des Mitarbeiters entscheidet, ob er den Kunden anspricht und wie erfolgreich diese Kundenansprache ist. Ihr Trost – den Mitarbeiter dazu zu bringen, besser zu werden, ist lernbar!

Für Frauke Johannsen beginnt das sehr früh – nämlich mit der Personalauswahl. „Die Anforderungen an Tankstellenmitarbeiter sind hoch und sie steigen weiter. Vor allem aber sind die Anforderungen häufig undifferenziert. Gleichzeitig sinkt das Angebot an Bewerbern. Umso mehr brauchen Mitarbeiter Begleitung und Unterstützung durch den Chef.

Die Trainerin vergleicht das aktive Verkaufen mit einer „Kaltakquise“ – in wenigen Sekunden soll einem potenziell ungedulden und auf seine Wünsche eigentlich festgelegten Kunden etwas Zusätzliches verkauft werden, am liebsten: jedem Kunden! „Das kann nicht klap-pen“, sagt Frauke Johannsen, „schon gar nicht bei jedem Mitarbeiter.“

Die Expertin hat ein Stufenmodell entwickelt, damit der Vorgesetzte nicht alle Mitarbeiter über einen Kamm schert, sondern den einzelnen Mitarbeiter dort „abholt“ und schätzt, wo er verkäuferisch steht. „Wichtig ist doch, zunächst einmal zu analysieren, was der Mitarbeiter schon kann und was nicht,



© Johannsen

Frauke Johannsen leitete die beiden Workshops Personal Affairs 1 und 2.

wo er gut ist und was ihm noch schwerfällt.“ Das hat sehr viel mit den Hemmschwellen des Mitarbeiters zu tun. Mancher interpretiert ein ‚Nein‘ des Kunden als persönliche Niederlage, als ein Nein zu seiner Person. Und drückt sich beim nächsten Mal ums Ansprechen. Die ‚Coachingtreppe‘ von Frauke Johannsen hilft dem Vorgesetzten, die inneren Widerstände des Mitarbeiters leichter zu analysieren und jeweils geeignete Hilfen und Motivationen einzusetzen.

Im Workshop Personal Affairs 2 geht es um Führungsverhalten. Mit dem Farbenergie-Modell von Insights-MDI zur Typisierung des Persönlichkeitsprofils lernen die Teilnehmer sich selbst besser kennen. Frauke Johannsen: „Einen ‚eisblauen‘ Typ wird man mit ‚sonnengelben‘ Argumenten eher nicht motivieren, einen ‚feuerroten‘ nicht mit ‚erdgrüner‘ Farbenergie führen können. Insofern ist es wichtig zu wissen, welcher Farbtyp man ist und welche Verhaltens-tendenz der jeweilige Mitarbeiter zeigt.“

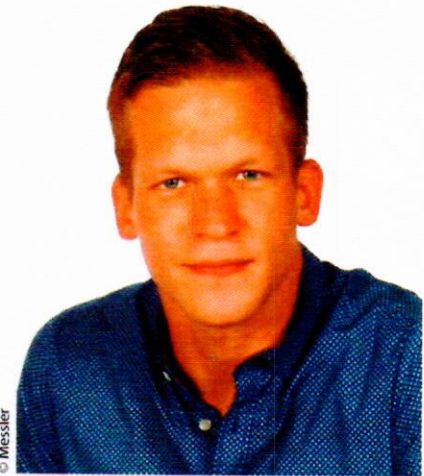


© Stengel

Kary Stengel vom Bremer Mineralölhandel nahm an den Workshops teil.

Ein Farbenspiel mit nachweisbarem Erfolg, das zudem Spaß macht. „Meine Workshops interessieren und aktivieren, sind abwechslungsreich mit Spaß und Bewegung für alle“, erklärt Johannsen. Deshalb gibt es auch nicht nur eine Sitzordnung. Stattdessen Stehtische, Flipcharts, Bodenbilder und viel Bewegung. Denn mit allen Sinnen lässt sich manches einfacher aufnehmen und integrieren. Die Eindrücke bleiben besser haften.

Das bestätigt Daniel Messler von der Raiffeisen Westfalen Mitte eG in Büren. „Im Workshop ging es lebhaft zu, mit viel Gruppenarbeit und es hat großen Spaß gemacht. Ich habe neue Erkenntnisse mitgenommen und Methoden kennengelernt, wie ich Mitarbeiter noch besser ansprechen kann.“ Im Arbeitsalltag hat er das eine oder andere aus dem Workshop ausprobiert. Messler: „In einzelnen Gesprächen habe ich die Farbentypologie angewandt – es funktioniert! Ich glaube, dass mir die zwei Tage in Frankfurt schon einiges gebracht haben.“



© Messler

Daniel Messler aus Paderborn haben die Workshops „einiges gebracht“.

Dem schließt sich Kary Stengel von der Bremer Mineralölhandel GmbH an: „Natürlich weiß man vieles, aber im Workshop wird es vergegenwärtigt, vertieft und deutlich vor Augen geführt.“

Auch Stengel hat an den ersten Workshop mit Schwerpunkt aktives Verkaufen den zweiten mit dem Thema „Führen mit Persönlichkeit“ angehängt. Besonders hebt Stengel die Vorteile des gemeinsamen Übens in der Gruppe hervor: „Es war interessant zu erleben, dass die Themen nicht nur einen alleine beschäftigen, sondern auch die Kollegen der anderen Gesellschaften ähnliche Herausforderungen umtreiben. In der guten, lockeren Atmosphäre konnte man sich darüber prima austauschen.“

Für Frauke Johannsen ein schönes Lob: „Wenn meine Workshops kurzweilig, lehrreich und wertvoll für den Teilnehmer sind, dann habe ich mein Ziel erreicht.“ Anders gesagt: Wissen mit Spaß und Freude ins Handeln bringen! <

Manfred Ruopp

UNITI-WORKSHOPREIHE FÜR TANKSTELLENUNTERNEHMEN

Die beschriebenen Workshops „Personal Affairs 1 – Mitarbeiter in der Kernkompetenz des aktiven Anbietens fördern“ sowie „Personal Affairs 2 – Führen mit Persönlichkeit“ fanden am 20. und 21. Juni in Frankfurt am Main statt. Beide Workshops werden in 2018 wiederholt.

Die nächsten Themen und Termine:

- Warenwirtschaft, 14. September, Frankfurt/M.
- Arbeitsrecht, 27. September, Düsseldorf

- BWL/Controlling, 12. Oktober, Frankfurt/M.
- HACCP, 17. Oktober, Frankfurt/M.
- Autowäsche, 7. November, Frankfurt/M.
- Datenschutz + Compliance, 15. November, Düsseldorf
- HSSE, 21. November, Düsseldorf

Weitere Informationen zu den jeweils eintägigen Workshops bei Christine Walther von der UNITI, Betreuung Tankstellenunternehmen, Telefon (0 22 41) 958 4850, walther@uniti.de.