

# KOOPERIEREN OHNE FRUST

## TIPPS FÜR EINE BESSERE ZUSAMMENARBEIT

Frust und Ärger sollten niemals Gang und Gäbe sein, lassen sich bei der Arbeit jedoch nicht ganz vermeiden. Damit Sie Probleme im Team besser ansprechen und lösen können, gibt Handelsberater Hans Günter Lemke in seinem Beitrag Tipps für eine harmonischere Zusammenarbeit.

In Fachgeschäften wie Parfümerien ist es besonders wichtig, dass sich die Mitarbeiter gut verstehen und optimal miteinander kooperieren.

Da in einer Parfümerie häufig nur wenige Mitarbeiter anwesend sind, lässt sich die Teamarbeit meist besser koordinieren und Probleme direkter lösen. Nichtsdestotrotz ist es für den Inhaber wichtiger denn je, dass schon bei der Einstellung der Mitarbeiter auf besondere Merkmale geachtet wird. Es gibt verschiedene persönliche und fachliche Voraussetzungen, die ein professioneller Fachverkäufer erfüllen muss. Zu den fachlichen Voraussetzungen gehören heutzutage mehr denn je gute Produkt- und Branchenkenntnisse sowie stetige Weiterbildung. Diese kann heute auch durch das Internet, Fachmagazine, Gespräche mit erfahreneren Kollegen und Webinare verbessert werden.

Persönliche Eigenschaften spielen im Verkauf natürlich auch eine wichtige Rolle. Das Erscheinungsbild sollte immer den Erwartungen der Kunden entsprechen – ein gepflegtes Äußeres ist in einer Parfümerie selbstverständlich – aber das brauche ich Ihnen nicht zu sagen. Eine gute Allgemeinbildung, eine positive Grundhaltung gegenüber Menschen, sowie ein offenes Auftreten den Kunden gegenüber runden das Bild eines guten Verkäufers ab.



### PARTNERSCHAFTLICHES VERHALTEN IM UNTERNEHMEN – WAS HEISST DAS?

Zum Erfolg eines Unternehmens trägt jeder Mitarbeiter bei. Die Aufgaben eines sehr guten Mitarbeiters gehen über die durchschnittliche Normleistung hinaus. Sie verhalten sich partnerschaftlich, egal, ob sie es mit einem 'internen Kunden' bzw. Kollegen zu tun haben oder mit dem Kunden am 'Regal'. Dazu gehört auch, dass der Mitarbeiter loyal gegenüber dem eigenen Unternehmen ist und sich professionell verhält. Auch wird es immer wichtiger, sich in den Kunden zu versetzen – Stichwort

Empathie – und mit der richtigen Ansprache erfolgreich zu sein. Um auf einem hohen Niveau zu arbeiten, sollten immer wieder regelmäßige Verkaufsschulungen stattfinden, um so auch kommunikative Fähigkeiten, wie aufmerksames Zuhören und zielführendes Fragenstellen sowie eine positive Körpersprache, zu verbessern. Nur das regelmäßige Trainieren solcher Fähigkeiten führt letztendlich zu partnerschaftlichem Verhalten gegenüber Kollegen und Kunden.

### POSITIVE KOMMUNIKATION IM TEAM

Es ist unbestritten, dass auch der Kunde in einem Geschäft schnell merkt, wie die Stimmung untereinander beim Verkaufspersonal ist. Fühlt sich der Kunde wohl, bleibt er meist länger im Geschäft und kauft dadurch auch mehr ein. Dabei ist Freundlichkeit die Basis für einen positiven Umgang in der Kommunikation.

### DIE 'TODSÜNDEN' IM UMGANG MIT KOLLEGEN

Der Arbeitsplatz ist kein Forum für Selbstdarstellung. Langweilen Sie Ihre Kollegen daher nicht mit Monologen und ausufernden Vorträgen. Bleiben Sie sachlich und beim Thema. Auch sollten Sie Kollegen niemals als Konkurrenz betrachten. Versu-



chen Sie, Ihre Emotionen zu kontrollieren. Sie haben schließlich ein gemeinsames Ziel. Sprechen Sie offen an, was Sie nervt, aber bleiben Sie sachlich. Nur wenn ich meinem Gegenüber sage, was mir nicht gefällt, kann er es ändern. Auch wenn Sie selbst erfahrener sind: Spielen Sie den Trumpf nicht aus. Das reizt Ihren Partner bzw. Kollegen zur Gegenwehr.

### DIE FÜHRUNGSKRAFT ALS COACH SEINES TEAMS

Entscheidend jedoch ist, dass die Führungskraft, sei es der Marktleiter oder auch der Inhaber selbst, das kundenorientierte Verhalten täglich selbst vorlebt.

Dies gelingt u.a. durch externe Schulungsmaßnahmen, reicht aber nicht aus, wenn die Führungskraft es nicht schafft, seine Mitarbeiter immer wieder zu motivieren. Wie jedoch Sorge ich für Motivation?

Dabei gilt es, vor allem eine gute Führungskraft zu sein. Eine gute Führungskraft informiert seine Mitarbeiter über wichtige Sachverhalte, sie zeigt ihnen, wie sie sich verbessern können und bietet ihnen Entwicklungschancen. Die Zeiten, in denen sich Vorgesetzte dadurch auszeichneten, indem sie nur Anweisungen gaben, delegierten und kontrollierten, sind vorbei.

Eine echte Führungskraft muss mehr können – sie muss als Coach fungieren, um ihre Mitarbeiter zu motivieren und Lerneffekte zu erzielen.

### WAS EIN GUTER COACH KÖNNEN MUSS

Coaching heißt übersetzt: Das Lernen und die Entwicklung des Mitarbeiters gezielt fördern und fordern. Dazu gehört in erster Linie, dass sie den Mitarbeiter in seiner täglichen Arbeit zeitweise begleiten und mit ihm darüber sprechen, was noch zu verbessern ist. Durch das Coaching sollten Sie den Mitarbeiter dabei unterstützen, seine Fehler selbst zu erkennen. Das Motto lautet: Hilfe zur Selbsthilfe. Neben den fachlichen Voraussetzungen kommt es auch immer mehr darauf an, wie die Kommunikation mit den Mitarbeitern verläuft.

Um als Führungskraft wirklich erfolgreich zu sein, sollten gewisse Punkte und Regeln im Umgang mit den Mitarbeitern unbedingt eingehalten werden, um deren gesamte Ressourcen nutzen zu können.

### MITARBEITER UMFASSEND INFORMIEREN

Die häufigsten Gründe für mangelnde Motivation der Mitarbeiter ist eine fehlende oder gestörte Informationsvermittlung. Geben sie ihren Mitarbeitern deshalb alle nötigen Informationen, die sie zur Ausübung ihrer Tätigkeit benötigen. Viele Befragungen haben ergeben, dass Mitarbeiter am meisten demotiviert sind, wenn sie von den Führungskräften nicht die Informationen erhalten, die sie zur Ausübung ihrer Tätigkeit benötigen. Dazu gehören alle Daten und Fakten des eigenen Unternehmens sowie die Angabe, welche Kollegen oder Partner wichtige Ansprechpartner sind. Ein guter Informationsfluss ist am besten zu gewährleisten, indem die Führungskraft regelmäßig Mitarbeitergesprächen durchführt, in Einzel- und auch in Gruppengesprächen.

### IDEEN DER MITARBEITER AUSREICHEND FÖRDERN

Fragen Sie Ihre Mitarbeiter, welche Vorschläge und Ideen sie haben, um Entscheidungen gemeinsam zu treffen. Zum Beispiel beim Aufbau einer Werbung oder einer besonderen Aktion. Oft sehen die Mitarbeiter Abläufe und Probleme realistisch, weil Sie täglich damit zu tun haben. Stellen Sie offene Fragen an die Mitarbeiter, um diese zum Sprechen zu ermutigen. Hören Sie auch aktiv zu. Das bedeutet, den Mitarbeiter ausreden zu lassen und seine Meinung zu akzeptieren, auch wenn Sie nicht damit einverstanden sind. Stellen Sie W-Fragen, das sind die Fragen, die mit einem 'W' beginnen: was, warum, weshalb, wie. Dadurch erreichen Sie, dass der Mitarbeiter Lösungen selbst suchen kann und Ihnen eine ausführliche Informationen und Antworten gibt. Verhaltensänderungen sind nur in kleinen Schritten möglich. Das

bedeutet, dass Sie als Führungskraft dafür sorgen müssen, dass der Mitarbeiter seine Schwächen selbst erkennt. Besprechen Sie dann mit ihm seine Probleme gemeinsam. Sie helfen ihm dabei, dass er sich seiner Probleme bewusst wird und diese lösen kann. Setzen Sie dem Mitarbeiter Ziele, die für ihn realistisch und auch erreichbar sind. Vergessen Sie nie, auch regelmäßig zu loben. Einer der 'fatalsten' Fehler besteht darin, seine Mitarbeiter nicht oder zu wenig zu loben. Natürlich muss auch immer wieder angesprochen werden, wenn Fehler gemacht werden. Hierbei kommt es jedoch auf die Art und Weise an, wie die Kritik vermittelt wird. Bei einem Kritikgespräch sollte der Mitarbeiter immer selbst gefragt werden, wie seine persönliche Einschätzung zu einem 'Fehler' ist und wie er sich in Zukunft vorstellt, diesen nicht mehr zu machen. Vergessen Sie nie: Veränderungen in einem Team fangen immer bei der eigenen Person an!



### HANS GÜNTER LEMKE

arbeitet nach fast 20jähriger Tätigkeit als Führungskraft und Ausbilder in verschiedenen Handelsunternehmen seit 1988 als selbstständiger Handelsberater für den Einzel- und Fachhandel und die Konsumgüterindustrie. Er erarbeitete Trainingskonzepte zu den Schwerpunktthemen Kundenorientierung und Kundenbindungsmaßnahmen. Seit 2002 sind von ihm mehrere Bücher und CDs zum Selbsttraining erschienen; seit 2003 leitet er auch Tagesseminare für die beauty alliance. Mit einem Partner führt er auch Testkäufe für den Parfümeriefachhandel zum Thema 'Aufmerksamkeit und Diebstahlvorbeugung' durch.  
www.lemke-training.de