

1970-2020
50 JAHRE
Dähne Verlag



Aktuell
Sagaflor Im Aufwind



ZG Raiffeisen
Führungswechsel



Österreich
Trends im Heimtiermarkt

pet

Fachmagazin für die Heimtierbranche

Umsatzhoch bei Hundenahrung





Foto: Pixabay, geralt

So geht moderne Führung

Eine gute Führung der Mitarbeiter und ein Vorleben der Grundsätze können zu einer guten Kundenorientierung beitragen. Verkaufstrainer Hans Günter Lemke weiß, worauf es ankommt.

Der positive Umgang mit Kunden ist entscheidender als je zuvor. Die Führungskraft ist dabei gleichzeitig Coach und Vorbild. Bereits im Vorfeld entscheidend jedoch ist, dass die Führungskraft im Einzelhandel, sei es Marktleiter oder Inhaber, das kundenorientierte Verhalten täglich selbst vorlebt und es seinen Mitarbeitern kommuniziert. Dies gelingt unter anderem durch externe Schulungsmaßnahmen, reicht aber nicht aus, wenn die Führungskraft es nicht schafft,

seine Mitarbeiter immer wieder zu motivieren.

Eine gute Führungskraft informiert die Mitarbeiter über wich-

Anzeige



tige Sachverhalte. Sie zeigt ihnen, wie sie sich verbessern können und bietet ihnen Entwicklungschancen. Die Zeiten, in denen sich Vorgesetzte dadurch auszeich-

nen, indem sie nur Anweisungen geben, delegieren und kontrollieren, sind vorbei. Eine Führungskraft muss mehr draufhaben! Sie muss als Coach fungieren, um Mitarbeiter zu motivieren und Lerneffekte zu erzielen.

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 verbes-

sen ist. Auch gilt, dem Mitarbeiter dabei helfen und unterstützen, dass dieser seine Fehler selbst erkennt. Das Motto lautet: Hilfe zur Selbsthilfe.

Kommunikation im Fokus

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

Anzeige



unbedingt eingehalten werden, um deren gesamten Ressourcen nutzen zu können.

Die häufigsten Gründe für mangelnde Motivation der Mitarbeiter sind fehlende Informationen. Geben Sie ihren Mitarbeitern deshalb alle nötigen Informationen, 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 sein könnten.

Fragen Sie ihre Mitarbeiter, welche Vorschläge und Ideen sie

Der Autor



Hans-Günter Lemke,
Training für
Führung
und Verkauf

www.lemke-training.de

haben, um Entscheidungen gemeinsam zu treffen. Zum Beispiel beim Aufbau einer Werbung oder einer besonderen Aktion. Oft sehen die Mitarbeiter Abläufe und Probleme „realistischer“, weil sie täglich damit zu tun haben. Hören Sie auch aktiv zu. Dadurch erreichen Sie, dass der Mitarbeiter Lösungen selbst suchen kann und Ihnen eine ausführliche Information und Antwort gibt. Setzen Sie dem Mitarbeiter Ziele, die für ihn realistisch und auch erreichbar sind.

Regelmäßig loben

Einer der fatalsten Fehler besteht darin, seine Mitarbeiter zu wenig zu loben. Natürlich muss auch immer wieder angesprochen werden, wenn ein Mitarbeiter einen Fehler gemacht hat. Hierbei kommt es jedoch auf das „Wie“ an.

Bei einem Kritikgespräch sollte darauf geachtet werden, den Fehler oder Ihren Kritikpunkt genau im Detail anzusprechen. Fragen Sie den Mitarbeiter, wie es dazu gekommen ist und fragen Sie nach, wie der Fehler beim nächsten Mal zu vermeiden ist. Und nicht vergessen, zum Abschluss eines Kritikgesprächs darauf zu verweisen, dass Sie ansonsten sehr zufrieden mit der Arbeit sind und Sie sich auf die weitere Zusammenarbeit freuen.

Wenn diese wichtigsten Grundregeln beherzigt werden, merkt es auch der Kunde, weil eine positive Atmosphäre im Umgang des Personals untereinander, auch schon beim Betreten des Geschäfts zu spüren ist. ■

SUPER-FOOD.

SUPER MARGE.



Versandkostenfrei ab 89,- €*



150 g-Pouch, UVP 1,99 €

7x
super-leckere
Sorten für
Katzen!

Werden Sie Handelspartner für artgerechte Premium-Tiernahrung. Jetzt Händlerinformationen unter fachhandel@z-f-t.de anfordern.

Dr. Link® ist eine Marke der ZFT - Zentrum für Tiernahrung GmbH, Hamburg. www.dr-link.de | www.blog.dr-link.de

* in Deutschland Standard-Prüfverfahren DE-ÖKO-007

Seit 1957
Dr. Clauder's
Tierernährung aus Verantwortung



Dr. Clauder's High Premium

Trockennahrung für den bewussten Hundehalter

Allrounder für den täglichen Bedarf

- Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Weizenfreie Rezeptur
- Vier leckere Sorten für unterschiedliche Bedürfnisse



Auch als preislich attraktives und in der Kommissionierung angenehmes Maxi-Pack verfügbar.



Mehr erfahren?



www.dr-clauder.com