



Führung und Verkaufspsychologie

Dozent

Mag. Raimund Hütter CSE



Alle Rechte vorbehalten. Jede Verwertung und/oder Vervielfältigung ohne ausdrückliche Zustimmung des Autors sind unzulässig. Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Jede Haftung des Autors ist ausgeschlossen.

Dozent

Mag. Raimund Hütter CSE

Raimund Hütter ist studierter Betriebswirt und langjähriger Spezialist für Vertriebsmanagement.

In seiner Karriere war er in unterschiedlichen Unternehmen Geschäftsführer oder Vertriebsmanager und brachte sein Know-how in verschiedenen Branchen zur Anwendung.

Zusätzlich hat er durch seine berufliche Karriere große Erfahrung in der Entwicklung und Schulung von Sales und Vertriebsmanagement Themen.

Raimund Hütter hat sein **Studium der Betriebswirtschaft** an der **Karl-Franzens-Universität in Graz** absolviert und hat zusätzlich viele Ausbildungen wie **zertifizierter Aufsichtsrat Certified Supervisory Expert (CSE)**, **Diplom als Trainer in der Erwachsenenbildung** und viele Weiterbildungsseminare für Management und Vertrieb besucht bzw. selber abgehalten.



Für den Lehrgang Führung und Käuferverhalten wurden teilweise Ansätze aus diesen Büchern als Grundlage verwendet:

- Buhr, A.; (2017). *Vertriebsführung- Aufbau, Führung und Entwicklung einer professionellen Vertriebsorganisation*. 1. Auflage. Offenbach: Gabal Verlag.
- Buhr, A.; (2014). *Vertrieb geht heute anders*. 6. Auflage. Offenbach: Gabal Verlag.
- Foscht, Th.; Swoboda, B.; Schramm-Klein, H.; (2015). *Käuferverhalten: Grundlagen – Perspektiven - Anwendungen*. 5. Auflage. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Häusel, H.G.; (2015). *Top Seller*. 1. Auflage. Freiburg: Haufe-Lexware Verlag
- Kotler, Ph.; Keller, K. L.; Opresnik, M.; (2015). *Marketing-Management: Konzepte – Instrumente - Unternehmensfallstudien*. 14. Auflage. München: Pearson Studium.
- Malik, F.; (2006). *Führen Leisten Leben*. 13. Auflage. München: Heyne Verlag

Zur Vereinfachung erfolgt die Zitierung aus diesen Büchern mit dem Namen des Autors und der Seitenangabe

Modul 1 Die Führungskraft „ICH“

Was bedeutet Führung

Grundsätze der Führung

Aufgaben einer effektiven Führung

Modul 2 Die Menschenbilder

Menschenbilder

Theorie X und Theorie Y

Theorie Z

Theorie nach Edgar Schein

Modul 3 Die Führungsstile

nach Kurt Lewin

nach Max Weber

nach Tannenbaum/Schmidt

nach Homburg

nach Blake/Morton/Mc Cause

nach Reddin 3-D-Modell

Modul 4 Moderne Führungsstile

Die Führungskraft für die Mitarbeiter und Kunden 3.0

Clean Leadership

Digital Leadership

Führung durch die Gen-Y

Social Intranet

Modul 5 Grundsätze von Führung

Verantwortung übernehmen

Positiv denken

Beitrag leisten

Konzentration auf Weniges und Wesentliches

Vertrauen

Stärken nutzen

Resultatorientierung

Modul 6 Führungskraft als Coach

Führungskraft als Coach

Führungsspanne

Modul 7 Verkaufspsychologie I

Kauf-Verhalten von Kunden

Emotionssysteme

Persönlichkeitsprofil von Verkäufern

Die limbischen Kundenprofile

Körpersprache und Voice sells

Kundenbeziehungen aufbauen – drei Säulen des Vertrauens

Kaufmotive erkennen

Modul 8 Verkaufspsychologie II

Der Motiv und Werteraum der Kunden

Emotionales Verkaufen und Storytelling

Verkaufsgesprächsführung

Preisverhandlungen Brain Pricing

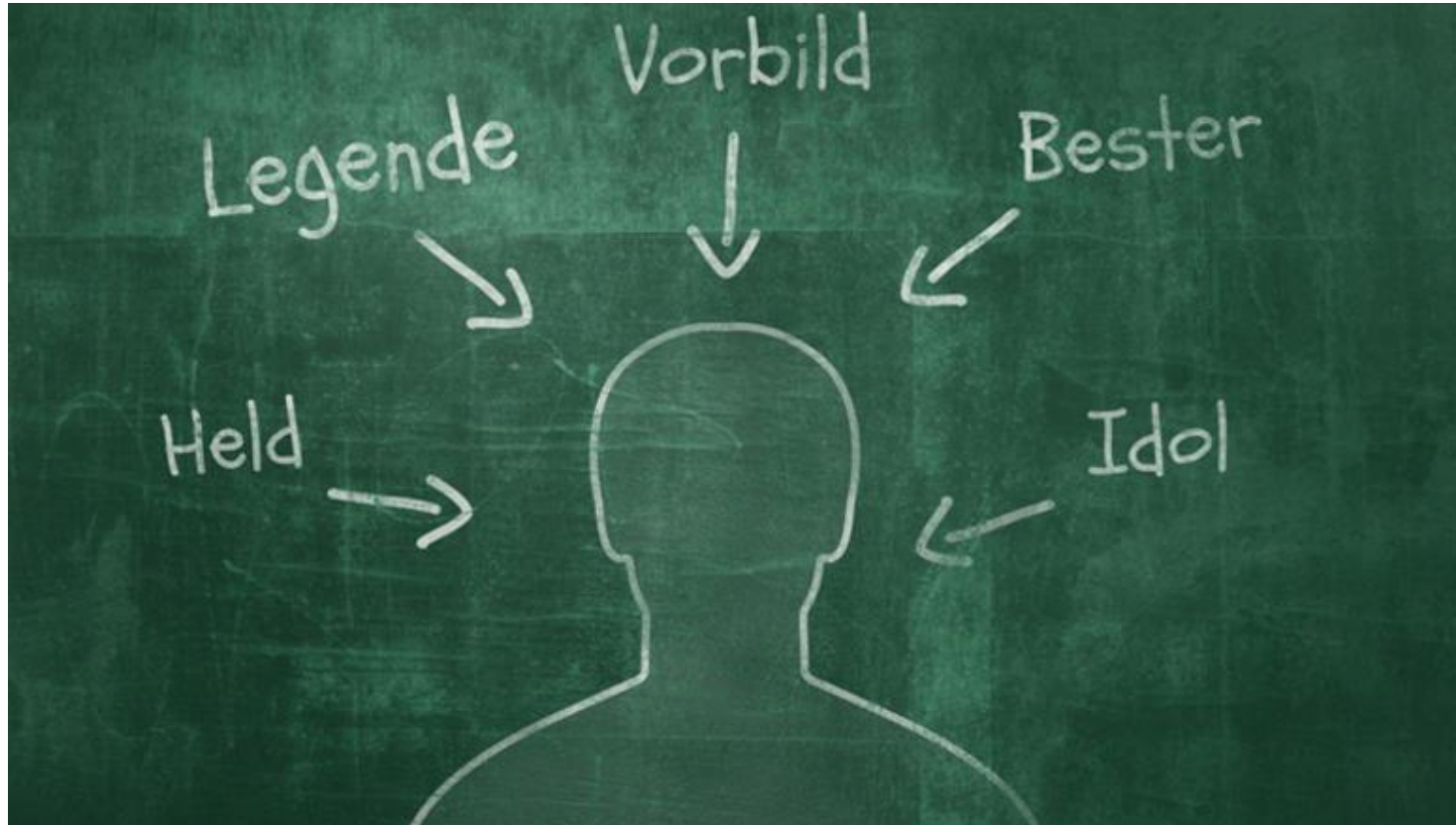
Verhandlungstechnik

Weiterempfehlungsrate steigern

Anhang

Zusätzliche Informationen zum limbischen System

Modul 1 Die Führungskraft „ICH“



Modul 1 Die Führungskraft „ICH“

Was bedeutet Führung

Grundsätze der Führung

Aufgaben einer effektiven Führung

Was bedeutet Führung?

Heißt „KLARTEXT“ reden

Oft wird von den Verkäufern verlangt, in wirtschaftlich harten Zeiten das so genannte **Hard Selling** zu bevorzugen. Der Verkäufer soll zwar den Aufbau einer **vertrauensvollen Kundenbeziehung beachten**, aber vor allem **abschlussorientiert** vorgehen.

Im **Führungsbereich** hingegen wird eher das **Soft Leading** gepflegt: Die Vertriebsleiter eröffnen den Verkäufern einen allzu **großer Spielraum** bei der **Erreichung ihrer Ziele**.

Ein "guter" Verkaufsleiter soll sich dadurch auszeichnen, dass er **mitarbeiterorientiert führt** und bei seiner **Führungsarbeit den Charakter, die Mentalität** und am besten auch noch den **Persönlichkeitstypus** der Mitarbeiter berücksichtigt.

Was bedeutet Führung?

Das Konzept heißt nicht "Fördern statt Fordern"
sondern

"Fördern *und* Fordern".

Führt zum Beispiel ein Verkäufer nicht häufig genug zu Kunden und verwendet lieber Zeit darauf, im gemütlichen Büro Reiserouten zu planen, muss der Vertriebsleiter das Recht haben und sich das Recht nehmen, ihn aufzufordern, diesen Zustand zu beenden.

Raus aus der Komfortzone

Was bedeutet Führung?

Das was wir zuvor gehört haben, heißt aber auch, das wir wissen sollten, wie wir als Führungskraft ticken – daher „ICH“ als Führungskraft und die Führungsstile

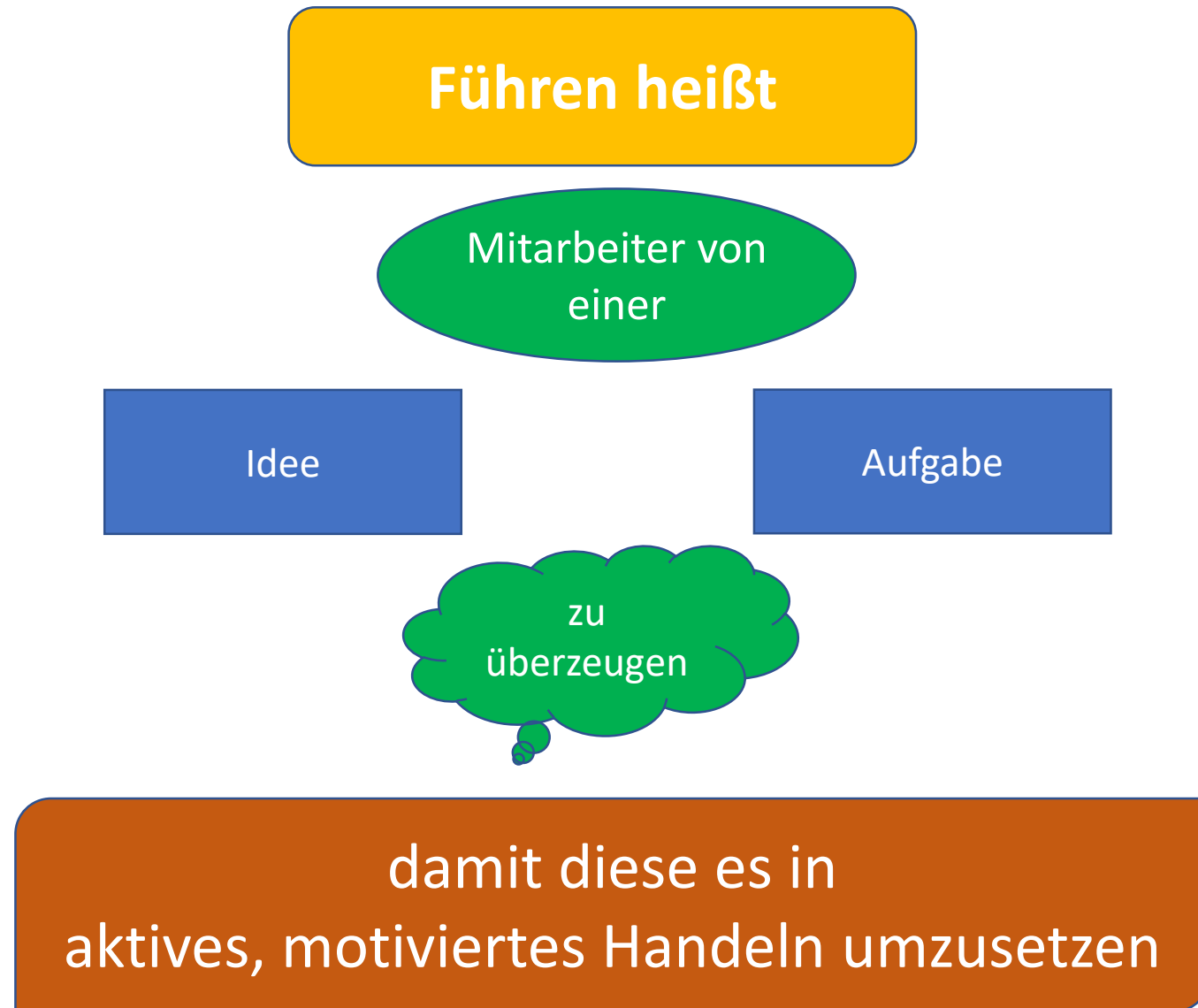
Definition von Führung:

Führung ist die bewusste und zielbezogene Einflussnahme auf Menschen
(von Rosenstiel 2009)

Leadership bedeutet nach **Drucker**, Resultate zu erzielen, ein sichtbares Beispiel zu sein und Verantwortung zu übernehmen.

Die Entscheidung über meinen Führungsstil hängt vom Menschenbild ab, welches ich über meine Mitarbeiter habe.

Was bedeutet Führung?



Was bedeutet Führung?

Aufgaben einer Führungskraft

Ziele der Mitarbeiter zu formulieren und zu verwirklichen

Mitarbeiter zu entwickeln, zu führen und zu motivieren

Aufgaben an Mitarbeiter zu delegieren

Schnittstelle für die Kommunikation der Unternehmensaufgaben

Mitarbeitergespräche

Zielvereinbarungsgespräche

Einstellungsgespräche

Ziele der Mitarbeiter zu formulieren

Der **Führungsstil** ist daran erkennbar, wie (Art und Weise) eine Führungskraft seine Mitarbeiter führt.

Führungsverhalten zeigt wie sich eine Führungskraft in Situationen und bei Aufgaben gegenüber Mitarbeitern verhält

Grundsätze der Führung

Basis für Führung stellt die Befolgung einiger **Grundsätze** dar, die auf der **Fähigkeitenebene** und auf der **Werte/Einstellungsebene** angesiedelt sind.



Grundsätze der Führung

Verantwortung übernehmen

bedeutet



die Folgen für die **eigenen** oder
fremde Handlungen zu tragen

Man ist also bereit und fähig, später Antworten auf mögliche Fragen zu diesen Folgen geben zu können.

Es ist dafür Sorge zu tragen, dass die **Entwicklung** des Verantwortungsbereiches im gewünschten Rahmen erfolgt.

Komponenten der
Verantwortung

Persönlich = der Mensch trägt persönlich Verantwortung

für sein Tun und Unterlassen und dessen Konsequenzen (Aufgaben , Pflichten)

Vor einer Instanz z.B. Management

Grundsätze der Führung

Verantwortung übernehmen

Jede Führungskraft hat **Vorbildfunktion** und muss sich verantwortungsbewusst verhalten!!!!!!

Arten der Verantwortung



Ergebnisverantwortung:

Rechenschaftspflicht wegen Zielerreichung

- # Resultate erzielen
- # Strategien umsetzen

Führungsverantwortung:

Rechenschaftspflicht hinsichtlich der wahrgenommenen Führungsaufgaben

- # z.B. Mitarbeiter entwickeln

Handlungsverantwortung:

Rechenschaftspflicht hinsichtlich der Art der Aufgabendurchführung

- # z.B. Kompetenzprofil
- # Code of Conduct

Aufgaben einer effektiven Führung

Das was wir zuvor gehört haben, heißt aber auch, dass wir wissen sollten, wie wir als Führungskraft ticken – daher „ICH“ als Führungskraft und die Führungsstile

Was macht eine effektive Führungskraft aus?

In dem sie folgendermaßen vorgeht und sich Fragen stellt:

Was ist zu tun?

Was ist gut für das Unternehmen?

Sie entwickelten einen Aktionsplan

Sie übernehmen Verantwortung und treffen Entscheidungen

Sie sorgen für effektive Kommunikationsstrukturen

Sie konzentrierten sich auf die Chancen

Sie gestalteten ihre Meetings produktiv.

Sie dachten und sprachen von einem „Wir“