

VKA

Auswertung

Fragebogen zur Vertriebskompetenz-Analyse



Monika Musterfrau

Stand 09/2014

Einleitung

Wer im Vertrieb erfolgreich sein will, braucht besondere Kompetenzen. Nicht jeder kann verkaufen. Es müssen bestimmte Verhaltensweisen gezeigt werden, um sich und sein Produkt bzw. seine Dienstleistung bei Kunden angemessen zu präsentieren und ein Geschäft abzuschließen. In dem Fragebogen zur Vertriebskompetenz-Analyse wird die Selbsteinschätzung zu Verhaltensweisen erfasst, die zu diesen Kompetenzen gehören. Auf einen Blick wird sichtbar, in welchen Bereichen die Stärken und Schwächen einer Person liegen. Je mehr Kompetenzen vorhanden sind, desto erfolgreicher kann ein Vertriebsmitarbeiter agieren. Die Analyse kann dabei helfen, an Schwachpunkten zu feilen und die Vertriebskompetenz zu erhöhen.

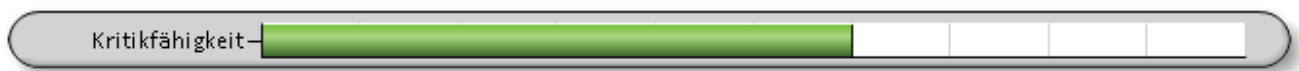
Nicht für jede Vertriebsposition sind immer alle Kompetenzen gleich relevant. Abhängig vom spezifischen Geschäftsfeld, von Produkten, Kundengruppen und Vertriebsstrategie sind die Anforderungen an den Vertriebsmitarbeiter unterschiedlich.

Hinweis: Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden die männliche Form stellvertretend sowohl für die weibliche als auch die männliche Form verwendet.

Kritikfähigkeit

Der Faktor Kritikfähigkeit beschreibt, wie sich die Testperson im Umgang mit Kritik verhält und wie sie Ratschlägen, Einwänden oder andersartigen Meinungen begegnet.

Die kritischen Hinweise des Kunden werden angenommen und finden Beachtung. Die Person setzt sich mit den Ratschlägen auseinander und versucht, sie konstruktiv umzusetzen.



Kontaktfähigkeit

Kontaktfähigkeit misst, ob die Testperson, aktiv auf andere zugeht und einen freundlichen Kontakt gestaltet.

In der Kontaktgestaltung mit Kunden ist die Person aktiv und geht offen und positiv auf sie zu. Sie ist sozial eingebunden, steht gerne auch mal im Mittelpunkt und findet immer ein gemeinsames Gesprächsthema.



Bedarfsermittlung

Als Bedarfsermittlung wird beschrieben, ob und auf welche Weise die Testperson zu einer Einschätzung über den möglichen Bedarf eines Kunden kommt.

Die Person fragt gezielt nach dem Bedarf des Kunden und kann ihn vermutlich gut einschätzen. Sie nimmt Kundenaussagen sensibel wahr, fragt nach dessen Vorstellungen und hört dem Kunden genau zu. Einen Schwerpunkt legt sie darauf, von dem Kunden relevante Informationen zu erfragen, nicht ihm irgendetwas zu verkaufen.



Kundenzufriedenheit

Kundenzufriedenheit misst, in welchem Maße die Testperson, sich um die Zufriedenheit des Kunden bemüht und auf dessen Stimmung eingeht.

Die Kundenzufriedenheit steht für die Person nicht im Vordergrund. Sie beschäftigt sich äußerst selten mit den möglichen Ursachen von Kundenunzufriedenheit. Daher fällt es ihr schwer, diese zu ermitteln. Da sie der Stimmung des Kunden so wenig Aufmerksamkeit schenkt, kann sie diesen vermutlich schon einmal vor den Kopf stoßen.



Konfliktfähigkeit

Das Merkmal Konfliktfähigkeit gibt Hinweise darauf, wie die Testperson mögliche Konflikte mit Kunden meistert, ob sie unangenehme Situationen lieber vermeidet oder offen mit ihnen umgeht.

Die Person geht Konflikten anscheinend eher aus dem Weg. Es ist ihr unangenehm, den Kunden mit unerfreulichen und strittigen Aussagen zu konfrontieren. Sie enthält den Kunden Mitteilungen dieser Art nicht vor, versucht sie aber so diplomatisch wie möglich zu vermitteln.

Konfliktfähigkeit



Nutzenargumentation

Bei Nutzenargumentation geht es darum, wie stark die Testperson sich auf die Merkmale des Produktes/der Dienstleistung konzentriert, die für den Kunden von Nutzen sind.

Der Person fällt es nicht immer leicht, sich auf die Produktmerkmale zu konzentrieren, welche für den Kunden von Nutzen sind. Sie findet offenbar nicht immer die Argumente, die genau auf die Bedürfnisse des Kunden abgestimmt sind. Es kann vorkommen, dass sie sich in Details verliert bzw. Argumente vorträgt, die den Kunden nicht primär interessieren.

Nutzenargumentation



Abschlussorientierung

Abschlussorientierung misst das Streben und die Beharrlichkeit einer Testperson hinsichtlich des Verkaufsabschlusses. Wie schnell und zielstrebig kommt sie bei Verhandlungen zum Ziel?

Die Person geht zügig auf das gesteckte Ziel und das gesteckte Verkaufsergebnis zu. Sie schafft es oft, auftretende Probleme aus dem Weg zu räumen und den Kunden zum Abschluss zu bewegen. Sie setzt sich in den Gesprächen durch.

Abschlussorientierung



Verkäuferischer Ehrgeiz

Der Faktor Verkäuferischer Ehrgeiz beschreibt, wie sehr eine Testperson nach Erfolg strebt und an der Spitze stehen will.

Den Biss, verkäuferisch erfolgreich sein zu wollen, hat die Person zweifelsohne. Sie steckt sich hohe verkäuferische Ziele, strebt nach dem Optimum und vergleicht ihre eigenen Leistungen mit denen anderer. Sie strebt nach Anerkennung und Aufmerksamkeit.

Verkäuferischer Ehrgeiz




Belastbarkeit

Belastbarkeit misst, mit welcher Hartnäckigkeit die Testperson trotz Misserfolgen am Ball bleibt oder ob sie sich schnell entmutigen lässt.

Auch in schwierigen Phasen bleibt die Person zuversichtlich. Sie weiß, dass es Situationen geben kann, in denen es weniger gut läuft. Die bringen sie aber nicht aus der Fassung. Aufgeben kommt für sie nicht so schnell infrage.

Belastbarkeit


A horizontal progress bar with rounded ends. The left portion is filled with green, representing approximately 35% completion. The rest of the bar is white with a thin grey border.

Soziale Erwünschtheit

Der Faktor Soziale Erwünschtheit lässt erkennen, inwiefern die Person sich ohne Fehl und Tadel darstellt oder ob sie bereit ist, Fehler und Schwächen zuzugeben.

Die Person hat keine Probleme, kleine Fehler und Schwächen zuzugeben. Ihre Angaben im Fragebogen sind wahrscheinlich nicht geschönt.

Soziale Erwünschtheit

A horizontal progress bar with rounded ends. The left portion is filled with green, representing approximately 25% completion. The rest of the bar is white with a thin grey border.