

## Vom „Auftragsabholer“ zum „Verkäufer“

### **Professioneller Verkauf muss mit der Produktqualität Schritt halten – Georg Plange KG setzt auf systematische Mitarbeiterqualifikation**

Differenzierte Märkte und komplexere Produkte stellen auch den Verkäufer vor neue Herausforderungen. Vor allem in einem Verdrängungswettbewerb reicht es heute nicht mehr aus, „nur“ ein gutes Produkt anzubieten. Deshalb setzt der Neusser Mühlenbetrieb Georg Plange KG neben der stetigen technischen Verbesserung gleichzeitig auf die Qualifikation seiner Mitarbeiter. Im Fokus steht dabei der Verkauf. Systematisch schult und coacht seit sechs Jahren das Team des Verkaufstrainers Dirk Kreuter alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Kundenkontakt stehen. Dazu zählen die Außendienstmannschaft, aber auch Key-Accounter genauso wie der Innendienst und die Anwendungstechniker. Insgesamt 60 Personen erhalten je nach ihren individuellen Aufgabengebieten pro Jahr zwei Tage Weiterbildung. „Ob man es mit einem Handwerksmeister oder einem Einkäufer in der Industrie zu tun hat, die Kundenorientierung muss für jeden unserer Mitarbeiter das Maß sein“, sagen die beiden Geschäftsführer Johann-Andreas Werhahn und Andreas Brügge.

So lernen die Teilnehmer anhand von Praxisbeispielen in den Seminaren professionelle Verkaufs- und Arbeitstechniken. Dazu zählen zum Beispiel die eigene Einstellung, Besuchsvorbereitung, Bedarfs- und Situationsanalyse, Merkmal- und Vorteilargumentation, Einwandbehandlung, Empfehlungsmarketing und auch Messetraining. Für die beiden Geschäftsführer ist das gemeinsam mit Dirk Kreuter entwickelte Trainingskonzept wichtiger Bestandteil der Plange-Philosophie. Diese lautet: „Exzellenz vom Produkt bis zur Kundenbeziehung“