

Vertrauen aufbauen

Vertriebsingenieure. Sie verbinden Produktkenntnis mit betriebswirtschaftlichem Denken. Besonders wichtig sind für Vertriebsmitarbeiter Glaubwürdigkeit und Sympathie.

Ohne technisches Verständnis geht es in vielen Bereichen der Industrie nicht. Gerade im Vertrieb brauchen Mitarbeiter eine technische Ausbildung, um mit ihren Kunden auf Augenhöhe zu agieren. Nur so können sie gezielt passende Produkte anbieten und individuell beraten.

Markus Kroner ist Bauingenieur und kam nach dem Studium zum Bauunternehmen Goldbeck. Zunächst als Bau- und Projektleiter gestartet, sammelte er Erfahrungen als Verkaufsingenieur. Heute ist Kroner mit 39 Jahren Standort-Chef in Köln-Bonn mit 14 Mitarbeitern. „Wir haben es hier im Rheinland vor allem mit mittelständischen Kunden zu tun“, analysiert Kroner seine Klientel. Der Entscheider ist oft ein bodenständiger Familienunternehmer. Also einer, der es gewohnt ist, das Richtige für seine Firma zu tun. „Verkaufsingenieure arbeiten aktiv daran, mit dem Kunden das für ihn passende Bauprojekt zu realisieren“, sagt Kroner. Seiner Erfahrung nach sprechen vor allem Mitarbeiter mit einer fundierten tech-

nischen Ausbildung und einigen Jahren Berufserfahrung kompetent und überzeugend mit den gestandenen Unternehmern.

„Bei uns sollte ein Verkaufsingenieur die Fähigkeiten eines Projektleiters und Kalkulators vereinigen. Hier ist der Vertriebler nämlich alles in einer Person“, betont Kroner. Ein Verkaufsingenieur bei Goldbeck muss den Markt beobachten, seine eigenen Projekte akquirieren, die Kosten kalkulieren und für alle beteiligten internen wie externen Personen Ansprechpartner sein. Bei dieser anspruchsvollen Tätigkeit setzt Kroner deswegen auch kommunikative Fähigkeiten, Organisationstalent und ein gutes Netzwerk voraus. „Immer wichtiger wird meiner Meinung nach das unternehmerische Denken“, beobachtet der Niederlassungsleiter. Denn Goldbeck verfügt über eine dezentrale Vertriebsstruktur. Das heißt, die Standorte vor Ort agieren selbstständig. Die Goldbeck-Gruppe hat über 40 internationale Standorte und mehr als 3700 Mitarbeitern.

„Ein gut ausgebildeter Vertriebsmitarbeiter ist viel wert. Einer mit technischem Wissen noch viel mehr“, sagt Jürgen Frey, Vertriebsexperte und selbst Wirtschaftsingenieur. Der Autor des Buchs „Mein Freund, der Kunde“ weiß, dass sich Mitarbeiter leichter tun, die technisches Wissen von Haus aus mitbringen. „Wer weiß, wovon er spricht, agiert auf Augenhöhe mit dem Kunden.“ Wen wir nicht mögen, bei dem kaufen wir auch nichts, ist sich der Vertriebscoach sicher. „Eine große Rolle für den Job als Vertriebsingenieur spielen Glaubwürdigkeit und Sympathie“, sagt Frey. Am glaubwürdigsten erscheinen Techniker mit Berufserfahrung.

Seniorität nennen es die Experten, wenn die Glaubwürdigkeit beim Auftraggeber mit dem Alter steigt. „Sympathie ist oft Geschmacksache, lässt sich aber über ein professionelles Auftreten und die richtige Gesprächsatmosphäre steuern“, analysiert Frey. In seinen Trainings lernen Vertriebler beispielsweise, das Gegenüber richtig einzuschätzen und schnell für sich zu gewinnen. Sollte die Chemie zwischen einem Mitarbeiter und dem Kunden einmal nicht passen, greift Markus Kroner vermittelnd ein oder teilt das Projekt einem anderen Verkaufsingenieur zu.



Die Chemie zwischen Vertriebler und Kunde muss stimmen.

Foto: Fotolia

Zwischenmenschliches Fingerspitzengefühl ist das A und O für Vertriebsmitarbeiter. „Viele Kunden haben ein vages Gefühl, dass ihnen der Platz ausgeht und sie eine größere Produktionshalle brauchen. Den genauen Bedarf und die Flächen analysieren wir gemeinsam mit dem Kunden“, erläutert Kroner. Ein guter Verkäufer stellt dann die richtigen Fragen und baut ein Vertrauens-

verhältnis zum Gegenüber auf, sagt Frey. Ideal ist seiner Meinung nach ein freundschaftliches Verhältnis zum anderen. „Wir fühlen uns dort gut aufgehoben, wo man uns zuhört, und dort kaufen wir dann auch.“ Das gelte bei Telefonverträgen genauso wie bei Kleidung, Lebensmitteln oder eben Industriegebäuden. „Den Faktor Mensch kann man nicht ausschalten.“ *Jens Gieseler*