

Sehr geehrte Damen und Herren,

Wir wünschen Ihnen viel Spaß mit unserem Newsletter

Ihr Klaus Kissel und Uwe Reusche
Geschäftsführer ifsm



Unsere Themen in dieser Ausgabe:

- Glücksmomente - Zusammenhang zwischen empfundenem Glück und Produktivität
- Verkaufsstrategie: Wie der 3-Sprung am Telefon entstand
- Erfolgsfaktor Kollegiale Beratung
- Ausbildung: Sales - Coach
- Ein Gedanke zum Schluss: Auswahlverfahren

Editorial - Glücksmomente - Zusammenhang zwischen empfundenem Glück und Produktivität

Daniel Kahnemann, Nobelpreisträger für Wirtschaftswissenschaften (2002), hat herausgefunden, dass das empfundene Glücksniveau eines Landes und die Produktivität entscheidend zusammenhängen.

Am Bruttosozialprodukt ließe sich das Ganze jedoch nicht messen. Vielleicht auch deshalb, weil ein hohes Bruttosozialprodukt oft auch zur Folge hat, dass viele Menschen in diesem Land eine gewisse "Satttheit" haben und "Satttheit bzw. zuviel Sicherheit und Wohlstand" nicht unbedingt mit Glück zusammenhängen. Hier haben uns ja auch die sogenannten Glücksforscher gezeigt, dass die Industrienationen in punkto "Glücksempfinden" nicht an erster Stelle stehen. "Glück" kommt etymologisch von "Gelingen". "Gelingen" hat wiederum etwas mit Lernen zu tun und hier haben die Hirnforscher interessante Beweise gefunden, die die Thesen von Kahnemann stützen: Der Hirnforscher M. Spitzer hat zum Beispiel

nachgewiesen, dass die Erinnerungsleistung umso größer ist, je besser sich jemand während des Einprägens fühlt: weil beim positiven Speichern der Hippokampus tätig wird, der Teil des menschlichen Gehirns, der fürs Erinnern zuständig ist.

"Wenn Kinder schon Magenkrämpfe bekommen, nur weil sie an die Schule denken, ist etwas grundlegend verkehrt", meint [der Salzburger Theologe und Erziehungswissenschaftler Anton Bucher. Lernen kann nämlich glücklich machen; und nur, wenn es in einer positiven emotionalen Umgebung stattfindet, werden Kinder später in der Lage sein, das Gelernte aktiv und ideenreich in die Lösung komplexer Probleme einzubringen. Das Wort "Glück" kommt schließlich etymologisch von "gelingen". Heiko Ernst schreibt in der Zeitschrift "Psychologie heute", dass das menschliche Gehirn zwar über lange Zeiträume hinweg

"als Gefahrensensor funktionieren musste. Wir haben als Art überlebt, weil wir uns auf das konzentriert haben, was schief laufen kann, nicht auf das, was gut geht." Aber nicht Misstrauen, Wut und Aggression befähigten die Menschen zum Miteinander, in dem sie komplexe Kulturen erblühen lassen konnten, sondern erst Freude, Lachen, Liebe, Lust, Zufriedenheit.

Die These: "Glückliche Menschen lernen besser und sind bessere Arbeitnehmer / Unternehmer!" sind für uns wichtige Grundlagen für unsere Organisationsentwicklungsarbeit in Unternehmen. Es ist für uns auch der Beweis, dass verordnete Vertriebstrainings die wenig Lust, Freude und Zufriedenheit schaffen, demnach herausgeschmissenes Geld sind. Es geht darum, mit Lernmaßnahmen positive Gefühle zu fördern und für die Produktivität nutzbar zu machen.

Verkaufsstrategie: Wie der 3-Sprung am Telefon entstand

Wie kann die Vertriebsstärke von Call-Center-Mitarbeitern im Inbound mit Leichtigkeit gesteigert werden?

Unsere Auftraggeber konfrontieren uns mit dieser Frage regelmäßig: "Es muss doch den Mitarbeitern gelingen, bei eingehenden Telefonaten klare Vertriebsansätze zu entwickeln und dadurch Neugeschäft zu generieren."

Ein häufiges Dilemma der Call-Center-Agents scheint immer wieder zu sein: Wie halte ich den Kunden in der Leitung, nach dem ich seinen Wunsch erfüllt habe und wie kriege ich daraus eine Verkaufschance entwickelt, ohne plump zu wirken? Fragen nach dem Motto: "Ich hätte da noch einmal eine Frage, hätten Sie nicht auch Interesse an...." erhalten oft eine Absage.



.... (von Heike Bruckhuisen, Trainerin ifsm)

Mehr dazu unter: www.ifsm-online.com/dreisprung_telefon.htm

Erfolgsfaktor Kollegiale Beratung

Kollegiale Beratung gibt es überall: Auf dem Geschäftsflur, in der Mittagspause, während Inhouse-Trainings, mal eben kurz die Situation geschildert und schon kommt der Rat des Kollegen.

Danach kommt der Katzenjammer: Manchmal befürchtet man, dass die geschilderte Situation "die Runde" im Unternehmen macht, bereut, dass man

gefragt hat, fürchtet Illoyalität und überhaupt ...

...hat der Andere nicht aus eigenem Interesse jetzt diesen Rat gegeben, weil er auch die Finger in diesem Geschäftspoker hat?



.... (von Heidi Felgenhauer, Trainerin ifsm)

Mehr dazu unter: www.ifsm-online.com/newsportal.htm

Ausbildung: Sales – Coach

Im November 2008 starten wir unsere offene Ausbildung "zertifizierter Sales-Coach".

In 5 x 4 Tagen lernen Sie, wie Sie als Sales Coach die Vertriebsmitarbeiter, Vertriebsteam, Führungskräfte und die Organisation in ihrer Entwicklung begleiten.

Zielgruppe:

- Vertriebsführungskräfte, Key Account Manager, Salesmanager
- Leiter/-innen von Filialen und Niederlassungen
- Key Player im Vertrieb: Qualifizierte Mitarbeiter im Innen- und Außendienst, die eine Karriere im Vertrieb anstreben
- Vertriebscontroller
- Personalentwickler, die Vertriebsunterstützung betreiben möchten
- Vertriebstainer
- HGB 84

Mehr dazu unter: www.ifsm-online.com/salescoach.htm



Ein Gedanke zum Schluss: Auswahlverfahren

Einst wollte ein persischer König einen wichtigen Posten an seinem Hof neu besetzen. Eine Führungsposition, würden wir heute sagen. Dazu hatte er sich ein besonderes Auswahlverfahren ausgedacht. Er rief die besten Männer seines Landes zusammen, und führte sie zu einem großen Tor mit einem mächtigen, hochkomplizierten Türschloss, wie es noch nie jemand gesehen hatte. Der König erklärte: "Hier seht ihr das größte und schwerste Schloss unseres Königreichs. Natürlich erfordert es eini-

ge Geschicklichkeit, das Tor zu öffnen. Wer von euch ist dazu in der Lage?"

Einige, die das riesige Schloss mit seinen gewaltigen Sperr-Riegeln sahen, schüttelten nur den Kopf. Einige, die zu den weisesten Männern zählten, sahen sich das Schloss lange aus der Nähe an, überlegten hin und her und meinten dann resignierend, das Problem sei zu schwer. Dann trat einer hervor, der das Schloss zunächst mit seinen Augen und dann mit den Händen

abtastete und es in der verschiedensten Weise zu bewegen suchte. Plötzlich zog er mit einem Ruck an der Tür - und siehe, das Tor öffnete sich. Es war nämlich nur angelehnt. "Du wirst die Stelle erhalten", sprach der König, "denn du analysierst nicht nur, sondern du wagst."

Quelle unbekannt

