

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	5
Vorwort	11
1 Druck und Stress als mentale Herausforderungen im Vertrieb.....	13
1.1 Guter Druck – böser Stress?.....	13
1.1.1 Ist Stress im Vertrieb gut oder schlecht?.....	14
1.1.2 Begriffliche Abgrenzung.....	15
1.2 Stress – Überlebensmechanismus im Job	16
1.2.1 Uralte Mechanismen haben aktuelle Konsequenzen.....	16
1.2.2 Die Anfänge der Stressforschung	17
1.2.3 Selye – Der Vater des Stressbegriffs	17
1.2.4 Die Phasen der Stressreaktion	19
1.2.5 Die Folgen von „Dauerfeuer“	20
1.2.6 Vom Dauerfeuer zum Burn-Out.....	21
1.3 Performance-Bremse Stress im Verkauf	22
1.3.1 Sofortige Folgen – Ausstrahlung und Überzeugungskraft.....	22
1.3.2 Die Wahrnehmungsfalle	23
1.3.3 Der Mensch als emotionales Wesen	28
1.3.4 Mittelfristige Folgen – Performance und Gesundheit	31
1.4 Einflussfaktoren auf das Stressniveau im Vertrieb	35
1.4.1 Innere Einflussfaktoren – Unsere Persönlichkeit	35
1.4.2 Äußere Einflussfaktoren – Kunden, Unternehmen und soziales Umfeld	38
1.5 Wie stark stehen Sie unter Stress?	42
1.5.1 Was stresst mich aktuell in Verkauf und Vertrieb?	42
1.5.2 Wie stark spüre ich die Auswirkungen und welcher Stresstyp bin ich?	47
2 Wege zu mehr Leistungsfähigkeit im Vertrieb.....	53
2.1 Mehr Leistungsfähigkeit durch positive Verstärkung	55
2.1.1 Lösungsorientierung statt Problemdenken.....	55
2.1.2 Ein gesundes Selbstbewusstsein	59
2.2 Mehr Leistungsfähigkeit durch besseren Umgang mit Drucksituationen	62
2.2.1 Das Gefühl von Kontrolle	62
2.2.2 Entscheidungsfreiheit und Anforderungen im Job	64
2.2.3 Unterstützung durch Vorgesetzte und Kollegen	66
2.2.4 Angemessene Entlohnung	67
2.2.5 Die eigenen Ressourcen aktivieren.....	71
3 Persönlichkeit als Stress- oder Erfolgsfaktor	83
3.1 Viele Facetten einer Verkäuferpersönlichkeit	83
3.1.1 Leistung und Dominanz – Gewinnen wollen und der Stärkste sein	85
3.1.2 Anerkennung und Exklusivität – Besonders sein wollen	88

3.1.3	Genauigkeit und Perfektion – Alles richtig machen wollen.....	92
3.1.4	Harmonie und Loyalität – Es den anderen recht machen wollen	97
3.2	Selbstmanagement im Verkaufsumfeld.....	101
3.2.1	Ziele setzen – Wer zu viel erreichen will, wird nicht glücklich	102
3.2.2	Gut geplant ist halb gewonnen – Wenn die Zeit stets knapp ist	106
3.2.3	Schnell entscheiden – Wer die Wahl hat, hat die Qual.....	113
3.2.4	Alle sind König – Wenn ich nicht „Nein“ sagen oder anderen einfach nichts abschlagen kann	117
3.2.5	Außer Kontrolle – Wenn mich Dinge belasten, die ich nicht ändern kann.....	121
3.3	Mit „schwierigen“ Menschen umgehen – Wenn der Kontakt schwer fällt.....	125
3.4	Exkurs: Den inneren Schweinehund überwinden	130
4	Wenn nur die Kunden nicht wären.....	135
4.1	Mit fremden Menschen spricht man nicht – Wenn mir die Kaltakquisition schwer fällt	135
4.1.1	Die Sicht des Kunden	136
4.1.2	Die Sicht des Verkäufers	137
4.1.3	Trainingsprogramm.....	139
4.2	Ich fühle mich beobachtet – Wenn mich das Lampenfieber ausbremst	141
4.2.1	Einflussfaktoren und Präsentationsvorbereitung	141
4.2.2	Trainingsprogramm.....	142
4.3	Mit harten Bandagen – Wenn von wichtigen Verhandlungen die Rede ist.....	146
4.3.1	Nervosität und die Vorbereitung auf Verhandlungen.....	146
4.3.2	Trainingsprogramm.....	147
4.4	Keine Widerworte – Wenn der Kunde unzufrieden ist oder mir nicht zu glauben scheint	149
4.4.1	Reklamationen und die Vorbereitung auf Einwände.....	149
4.4.2	Trainingsprogramm.....	151
4.5	Einer ist immer der Loser – Wenn Niederlagen und Misserfolge mich belasten	152
4.5.1	Erfolg im Team und mit der Niederlage allein gelassen.....	152
4.5.2	Trainingsprogramm.....	153
5	Auf gute Zusammenarbeit im Vertriebsteam	157
5.1	Druck von oben – Wenn mein Chef zu viel fordert.....	157
5.1.1	Gemeinsame Zielsetzung oder Zielvorgabe	158
5.1.2	Trainingsprogramm.....	159
5.2	Nehmerqualitäten sind gefragt – Wenn ich viel Kritik einstecken muss oder ungerecht behandelt werde	160
5.2.1	Unterstützung bei der Zielerreichung – Feedback, Lob und Kritik	161
5.2.2	Trainingsprogramm.....	161
5.3	Klimawandel im Vertrieb – Wenn negative Stimmung den Alltag beherrscht	164
5.3.1	Tipps zur Verbesserung des Betriebsklimas	165
5.3.2	Trainingsprogramm.....	165

5.4	Handel ist Wandel – Wenn sich für mich zu viel ändert	167
5.4.1	Die Veränderungskurve.....	167
5.4.2	Trainingsprogramm.....	170
6	Verdienter Ausgleich oder zusätzliche Belastung	173
6.1	Zwischen den Stühlen – Wenn ich mich zwischen Privat- und Berufsleben zerreiße	173
6.1.1	Wie viele Hüte habe ich auf?	173
6.1.2	Trainingsprogramm.....	174
6.2	Ernährung und Bewegung	176
6.2.1	Genuss und Bequemlichkeit.....	176
6.2.2	Trainingsprogramm.....	179
7	Lösungsansätze für Führungskräfte.....	181
7.1	Wie komme ich mit Druck und Stress als Führungskraft klar?	181
7.1.1	Führungspersönlichkeiten unter Stress	182
7.1.2	Situative Stressfaktoren von Führungskräften im Vertrieb.....	184
7.1.3	Tipps zum Führungsverhalten in Druck- und Stress-Situationen.....	185
7.1.4	Trainingsprogramm.....	186
7.2	Woran erkenne ich, ob ein Mitarbeiter unter Stress steht?	188
7.2.1	Entscheidungen im Einzelfall.....	188
7.2.2	Woran erkenne ich das herrschende Stressniveau?.....	188
7.3	Wie schaffe ich ein positives Leistungsklima für mehr Performance im Vertrieb?.....	191
7.3.1	Organisatorische Ebene.....	191
7.3.2	Teamebene und Zusammenarbeit.....	194
7.3.3	Individuelle Ebene	195
7.3.4	Feedback, Lob und Kritik – Sagen Sie, was Sie wollen, und nicht, was Sie nicht wollen	195
8	Mein persönliches Trainingsprogramm.....	197
9	Fazit.....	199
	Anmerkungen	201
	Literatur.....	207
	Stichwortverzeichnis.....	211
	Der Autor	215