

Wie motivieren Sie Ihre Verkäufer/Betreuer?

Dr.Elmar Brunnader, Unternehmensberater und Coach

Kennen Sie das Gefühl, wenn man sich nicht aufrufen kann, etwas zu tun, was man sich vorgenommen hat? „ Eigentlich müsste ich heute den Kunden X anrufen, aber...“. „Ich müsste heute noch meine Vorbereitung machen, aber...“ „Ich sollte wieder mal was für meine Gesundheit tun, aber...“ Wir sprechen dann vom „inneren Schweinehund“, der uns an der Ausführung eines Plans behindert und den wir nicht besiegen können.

Natürlich sind den meisten die beiden grundsätzlichen Motivatoren Karotte oder Peitsche bekannt. Aber unbekannt sind eigentlich noch die Schalter, die uns auf Trab bringen! Wie steuern wir nun die Antriebskraft, die uns befähigt Ziele zu erreichen und Maßnahmen zu setzen?

Innere Bilder steuern unser Handeln

Die Stimmungen des Menschen und damit Motivation, Freude, Humor, Wut, etc. werden durch innere Bilder oder Filme von Erlebnissen in der Vergangenheit gesteuert. Sobald wir mit Situationen konfrontiert werden, die dieser Ursprungssituation entsprechen, werden die entsprechenden Stimmungen ausgelöst. Diese wirken in alle fünf Sinnesarten hinein und bestimmen so unser Verhaltensmuster.

Motivation wird dabei auf zweierlei Weisen ausgelöst: Durch die Inhalte der Gedanken und durch die Qualität der Bilder.

Der Inhalt besagt: Mit welchen Gedanken in Form von Bildern, Tönen, Gefühlen, Gerüchen oder Geschmack reagiert unser Gehirn auf ein bestimmtes Ereignis. Lehnt ein Kunde einen Vorschlag des Betreuers ab, so könnte im Gehirn des Verkäufers beispielsweise entweder der Film „ Er mag mich nicht „ oder der Film“ Jetzt erst recht“ ablaufen. Je nachdem wird der Verkäufer frustriert oder motiviert weiterberaten.

Die Qualität meint: Die Größe und Brillanz der Bilder, die Harmonie der Töne, die Intensität der Gefühle bestimmen die Intensität der Motivation. Denken Sie etwa an einen gruseligen Krimi, der viel intensiver auf einer großen Panoramaleinwand mit Stereosound und in Farbe wirkt verglichen mit dem Betrachten auf einem kleinen Schwarzweiß-Monitor. Diese sogenannten Submodalitäten bestimmen damit wesentlich die Intensität unserer Emotionen.

Motivation durch Angst

Immer wieder hört man, dass Menschen von Ängsten getrieben werden: Angst keinen Erfolg zu haben, Angst Kunden zu verlieren, Angst den Chef zu enttäuschen, Angst.... Ist aber Angst vor Misserfolg eine effektive Antriebsfeder?

Heutige medizinische Erkenntnisse belegen, dass Angst Stress induziert, zu körperlicher Verspanntheit führt und geistige Blockaden bewirkt. In dieser Situation werden große Teile des Gehirns ausgeschaltet. Die Energie befindet sich dann im ältesten Gehirnteil, der nur sehr wenige Verhaltensweisen kennt:

Angriff: Man greift lang hinausgeschobene Dinge an, wenn der Druck groß genug ist. Diese Last-Minute Motivierten sind jene Personen, die in den letzten Minuten vor dem Termin besonders aktiv und kreativ sind.

Flucht: Bei manchen Verkäufern sind die Bilder möglicher Misserfolge so bedrohlich, dass Kundenkontakte regelrecht vermieden werden. Aktivitäten werden hinausgeschoben, weil immer dringende und unaufschiebbare Tätigkeiten vorhanden sind.

Tot stellen: Wie in der Tierwelt verfügen auch die Menschen über diese wirksame Verteidigungswaffe. Wir gehen in die innere Kündigung, stellen uns dumm und sind nicht mehr präsent. Auch großer Druck führt hier nicht zu einer Aktivität.

Ganze Verkaufsorganisationen werden mit der Stressmotivation geführt. Rennlisten, Wettbewerbe, Verkaufsauszeichnungen etc. lösen bei vielen Verkäufern Angst vor Misserfolgen aus. Die Furcht vor den hinteren Plätzen treibt die Mitarbeiter zu Leistungen. Manche Verkaufsleiter sehen dabei ihre Rolle als Züchtiger und Antreiber so nach dem Motto „Erfolg durch Druck wirkt viel eher als Erfolg durch Lust“.

Gegen Motivation durch Misserfolgsstress sprechen sowohl die gesundheitlichen Schäden aber auch die geringe Effektivität. Energie fließt vor allem in das stressige Warten auf das Ereignis statt in die systematische und kreative Vorbereitung. Darüber hinausgehen überdurchschnittlich viele Ressourcen in die letzten Vorbereitungen.

Natürlich sind Menschen unter Druck zu außerordentlichen Leistungen fähig. Jedoch sollte dies die Ausnahme und nicht die Regel darstellen.

Motivation durch attraktive Zielfilme

Sie kennen es sicher von den Spitzensportlern: Gewinnen beginnt im Kopf! Und tatsächlich verwenden Spitzensportler sehr viel Zeit, um sich auf die Ziele einzustellen und zu konzentrieren. Sie glauben felsenfest an ihr Ziel und haben ein klares, deutliches und motivierendes Zielbild.

Das hohe Potenzial von attraktiven Zielbildern wirkt in drei Richtungen: 1. Zielhormone sind Freudenhormone und fördern so die Gesundheit. 2. Beide Gehirnhälften sind aktiv und flexibel einsetzbar und 3. Alle Kräfte sind auf das Ziel gerichtet - es gibt mehr Handlungsmöglichkeiten.

Attraktive Zielfilme innerlich aufrufen heißt bestimmte Denkprozesse im Gehirn aktivieren zu können. Dazu brauchen Menschen die Fähigkeit, innerliche Zukunftsbilder aufzubauen und diese zu erfüllen um die Attraktivität festzustellen.

Vergangene Erfolgserlebnisse eignen sich besonders gut, um Zielbilder aufzubauen. Daraus lässt sich in Bildern, Worten und Gefühlen ein eigener Zielfilm konstruieren, der solange verändert wird bis er passt. Und diesen Zielfilm spielen sie täglich mehrmals vor ihrem inneren Auge ab.

Effektive Motivation durch Pull und Push

Um der Motivation eine klare Richtung zu geben, ist es sehr effektiv, durch attraktive Zielbilder die Richtung zu geben und durch einen gewissen Druck die Schubkraft auf die Ziele hin zu erhöhen. Probieren Sie es einfach einmal aus!

Wie motivieren Sie sich eigentlich? Freuen Sie sich schon auf den nächsten Arbeitstag bzw. Termin oder haben Sie eher zwiespältige Gefühle? Und wie läuft das in Ihrer Organisation?

Götzens/C18/9-06