

Interview mit Melanie Kohl über mentale Stärke zur Vertrieboptimierung

Steigerung von Mentalfitness und Kreativität

Mentale Blockaden von Vertriebsmitarbeitern sind nach Einschätzung von Melanie Kohl, die als Coach arbeitet, weit verbreitet. Solche Blockaden können zu einem nicht unerheblichen Kostenfaktor für die Unternehmen werden. „Pharma Relations“ sprach mit der „Expertin für mentale Stärke“ über die Ursachen von Vertriebs-Blockaden und die Möglichkeiten, solche Blockaden erfolgreich aufzulösen.

» Frau Kohl, vor welchen Herausforderungen steht der Pharma-Außendienstmitarbeiter heutzutage?

Verschiedene Rahmenbedingungen der Arbeitstätigkeit können zu Konflikten und Stress führen. Beschäftigte im Außendienst sind in ihrem beruflichen Alltag mit einer Vielfalt von Problemen konfrontiert, die sie zu bewältigen haben – wie beispielweise Termin- und Zeitdruck, der Umgang mit Frustrationen und negativen Emotionen, Argumentieren und Überzeugen unter Zeitdruck sowie das Meistern schwieriger Gesprächssituationen. Das größte Problem ist allerdings, dass Vertriebsmitarbeiter häufig auf mentale Blockaden im Verkaufsgespräch stoßen und sie dadurch weniger erfolgreich sind als sie eigentlich sein könnten.

Welche Probleme können – auch bei durchaus erfahrenen AD-Mitarbeitern – im Gespräch mit dem Arzt auftreten? Welche Erfahrungen haben Sie in Ihrer Praxis gemacht?

Im Verkaufsallday gibt es viele Aufgaben, bei denen Verkäufer häufig mit Blockaden kämpfen – zum Beispiel aktiv auf Kunden zuzugehen, die Abschlussfrage zu stellen oder Kunden Zusatzangebote zu unterbreiten. Am häufigsten habe ich die folgende Situation in meiner Praxis. Die Pharmareferentin spürt deutlich im Verkaufsgespräch: Der Kunde ist reif für den Abschluss. Trotzdem geht ihr die entscheidende Abschlussfrage nach der Einstellung der Patienten auf ihr Medikament nicht über die Lippen. Stattdessen umgeht sie die Frage und bleibt unverbindlich. Viele Vertriebsmitarbeiter haben Angst vor dem „Nein“ oder vor der Zurückweisung des Kunden, beziehen es persönlich auf sich und vermeiden es lieber, sich diesem Nein auszusetzen.

Ein anderes Problem liegt eher in der Persönlichkeit des Pharmareferenten selbst. Wer im Vertrieb arbeitet, hat es nicht immer leicht in unserer Gesellschaft. Häufig dürfen sich Vertriebsmitarbeiter abwertende Sätze anhören wie „Du musst Klinken putzen gehen? Das wär nix für mich“. Dabei ist gerade der Vertrieb eine wesentliche Stütze des Unternehmens und trägt maßgeblich zum Erfolg des Unternehmens bei. Doch diese Außenwirkung des Jobs spielt sehr stark in das Selbstverständnis und das Selbstbewusstsein des Mitarbeiters. Verschiedene Aspekte blockieren ihn dann in seiner Arbeit wie z.B. dass er sich selbst unter Erfolgsdruck setzt und zu hohe Ansprüche an sich selbst stellt nach dem Motto „wenn ich diese Leistung nicht bringe und das Umsatzziel erreiche, dann komme ich nicht weiter“. Oder da ist die Angst zu versagen und das Gefühl nicht

gut genug zu sein. Oder sie denken, sie sind es nicht wert, erfolgreich zu sein.

Sie sprechen in dem Zusammenhang von „mentalenen Mustern“ und „mentalenen Blockaden“, die die Arbeit der AD-Mitarbeiter einschränken können und dadurch der erwünschte Erfolg ausbleibt. Wie lassen sich diese Muster erkennen?

In entsprechenden Situationen, wie z.B. die Abschlussfrage stellen, läuft im Mitarbeiter meistens automatisch dasselbe mentale Programm ab. Sobald wir also bewusst oder unbewusst eine Situation als stressig oder beängstigend interpretieren, startet das limbische System das lebenserhaltende Grundprogramm: Angriff oder Flucht. Es wird Adrenalin ausgeschüttet. Typische Symptome dafür sind z.B. negative Gefühle, feuchte Hände, Anspannung im Körper etc.

Die Ur-Programme sind bei allen Menschen gleich. Trotzdem reagieren Menschen auf dieselbe Situation verschieden. Dies hängt davon ab, wie sie die Situation wahrnehmen und bewerten. Für die unterschiedliche Bewertung sorgen die „mentalenen Muster“. Sie sind die „Filter“, durch die wir unsere Umwelt wahrnehmen. Sie bestehen unter anderem aus Glaubenssätzen, die wir verinnerlicht haben. Solche Glaubenssätze sind zum Beispiel „Ich bin nicht gut genug“ oder auch „Ich muss zu allen Menschen nett sein“ und „Verkaufen heißt, andere Menschen über den Tisch zu ziehen“.

Unsere Glaubenssätze beeinflussen unsere Wahrnehmung und unsere Reaktion auf die Umwelt – positiv oder negativ. Nehmen wir mal an, ein Verkäufer hat den Glaubenssatz verinnerlicht: „Wenn ein Kunde mein Produkt nicht verschreibt, lehnt er mich als Person ab. Und Ablehnung ist etwas Negatives.“ Wie reagiert er wohl auf Aufgaben wie, einen Arzt erneut zu kontaktieren, der ihm beim letzten Kontakt die kalte Schulter zeigte? Er erlebt diese Aufgaben als Bedrohung und sucht nach Ausweichmöglichkeiten, sie nicht wahrzunehmen. Der Glaubenssatz wirkt sich also negativ auf seine Arbeit aus. Es gibt zahllose Glaubenssätze – in unzähligen Varianten. Und jeder Vertriebsmitarbeiter hat für jede Phase des Verkaufsprozesses Glaubenssätze verinnerlicht, die in Zusammenhang mit seiner Lebensbiografie stehen.

Mit welchen Methoden können diese Muster aufgebrochen und die mentalenen Blockaden gelöst werden?

Bei mentalenen Blockaden kann die Kurzzeit-Coaching-Methode „wing-



wave“ recht schnell helfen. Diese Methode ist ein besonders effektives Emotions-Coaching, das spürbar und schnell Stress abbaut und Kreativität, Mentalfitness und Konfliktstabilität steigert. Wegen dieser stabilisierenden und auch leistungssteigernden Wirkung wird die Methode in vielen Bereichen genutzt: von Künstlern, Sportlern, von Schülern, Auszubildenden und Studenten. Im Business-Bereich nutzen Manager und Führungskräfte sowie Vertriebsmitarbeiter dieses Coaching für eine wirkungsvolle Konzentration ihrer Leistungsenergie auf wichtige Ziele und Meilensteine.

Die Methode beruht auf drei bewährten Psychologie-Elementen: Neurolinguistisches Coaching und kognitive Verhaltensmodifikation – hier geht es um die Bahnung von Erfolg durch den bewussten Einsatz von zielführender Sprache.

Stimulation der Zusammenarbeit der beiden Gehirnhälften, die erzeugt wird durch schnelle horizontale Augenbewegungen beziehungsweise auditive oder taktile Links-Rechts-Reize. Einen gut beforschten Muskeltest – genannt Myostatiktest –, der dazu dient, die Wirkung der Intervention schnell zu überprüfen und um den punktgenauen Einstieg in ein Coaching zu bestimmen.

Erreicht wird der für wingwave typische Ressourcen-Effekt durch eine einfach erscheinende Grundintervention: das Erzeugen „wacher“ REM-Phasen (Rapid Eye Movement), welche wir Menschen sonst nur im nächtlichen Traumschlaf durchlaufen. Stressauslöser – wie Gedanken oder spezifische Situationen – werden durch die wachen REM-Phasen auf der limbischen Ebene – also im Emotionszentrum des Gehirns – reguliert. Dabei führt der Coach mit schnellen Handbewegungen den Blick seiner Klienten horizontal hin und her.

Könnten Sie Ihre Vorgehensweise an konkreten Beispielen veranschaulichen??

Vor ein paar Wochen kam eine Klientin in meine Praxis, die jedes Mal gehemmt war, wenn es darum ging die Abschlussfrage im Gespräch mit dem Arzt zu stellen. Wenn ich die belastende Situation kenne nutze ich für den punktgenauen Erfolg den sogenannte „Myostatiktest“: Dieser gut erforschte Muskeltest dient als Kompass für das Auffinden des individuellen Stress-Themas

und er dient auch am Ende als Check für den Coaching-Erfolg. In diesem Fall fiel der Test schwach aus und wir testeten dann die negativen Emotionen, die die Klientin mit dem Thema verbindet. In diesem Fall steckten hinter dem Thema Abschlussfrage die Emotionen Hilflosigkeit, Angst und Traurigkeit. Wenn die belastenden Emotionen gefunden sind, führt der Coach mit schnellen Handbewegungen den Blick seiner Klienten horizontal hin und her. Auf diese Weise wird ein äußerst schneller Verarbeitungsprozess in Gang gesetzt. Während der Intervention kann es zu erstaunlich „weisen“ Erkenntnissen kommen und besonders auffällig ist die schnelle Verbesserung der subjektiven Befindlichkeit des Klienten: Stress verwandelt sich in Entschlossenheit, Unlust in Begeisterung, Zuvorsicht vertreibt unsichere Gefühle und es können Gefühle von freudiger Erwartung entstehen – gerade auch bei Herausforderungen.

Zusätzlich wird geschaut, welche Situationen z.B. aus der Vergangenheit verknüpft unser Gehirn mit dem Stellen der Abschlussfrage. Bei unserer Klientin war es z.B. das Thema, Verkaufen heißt andere Menschen über den Tisch zu ziehen. Sie war früher Mitarbeiterin in einer Bank und war verpflichtet eine gewisse Anzahl an Bankprodukten zu verkaufen, auch wenn der Kunde diese nicht benötigt. Dadurch hat sich der Satz „Verkaufen heißt, andere Menschen über den Tisch ziehen“ in ihrem Kopf verankert und sie war in ihren Verkaufsgesprächen immer gehemmt. In der Regel lassen sich solche mentalen Blockaden im Rahmen von durchschnittlich drei Sitzungen lösen.

Nach einem erfolgreichen Coaching haben die Außendienstmitarbeiter die Möglichkeit in Form von Gruppentrainings wirksame Selbstcoaching-Methoden zu erlernen, die ihnen helfen, Top Performance zu zeigen, wenn es darauf ankommt, Stress besser zu verarbeiten und gelassen in herausfordernden Situationen zu bleiben.

Ist damit ein langfristiger Erfolg zu erreichen?

Diese Form des Coaching wirkt schnell und nachhaltig, da wir ja die Ursachen auflösen und nicht nur an den Symptomen arbeiten.

Frau Kohl, vielen Dank für das Gespräch. ☞