Gitter – Test für Berater

nach Blake/Mouton

Name:

Lesen Sie zunächst die fünf Sätze in jeder der folgenden Elemente – Gruppen durch! Nachdem Sie eine ganze Elemente – Gruppe gelesen haben, betrachten Sie jede Aussage als eine mögliche Beschreibung Ihrer Verkäuferpersönlichkeit.

Vergeben Sie 5 Punkte für jene Aussage, die Ihr Verhalten am besten beschreibt – aber tatsächliches Verhalten, nicht eine Idealvorstellung davon! Seien Sie ehrlich zu sich selbst! Bewerten Sie die restlichen Sätze mit den Punktzahlen 4 bis 1, wobei 1 Punkt für jene Aussage vergeben wird, die Ihrem Verhalten am wenigsten entspricht. Es kann also innerhalb der gesamten Reihe dieser 5 Sätze **jede Punktzahl (1, 2, 3, 4 und 5) nur einmal vergeben** werden!

1. Element: Entscheidungen

Ich akzeptiere grundsätzlich die Entscheidung von Kunden oder anderen Personen.	A1
Ich lege großen Wert darauf, gute Beziehungen zu meinen Kunden herzustellen und aufrecht zu erhalten.	B1
Ich bemühe mich um Entscheidungen, die durchführbar sind, auch wenn sie nicht immer optimal sind; dies gilt für alle Arten von Entscheidungen – ob sie nun von Kunden, anderen Personen oder von mir selbst gefällt werden.	C1
Ich lege großen Wert darauf, eine Entscheidung von Kunden zu bekommen oder selbst zu fällen, die Hand und Fuß hat; d.h., ich meide Halbheiten wie die Pest.	D1
Ich lege großen Wert darauf, gesunde Entscheidungen beim Kunden zu erreichen, die auf Verständnis und Übereinstimmung beruhen.	E1

2. Element: Überzeugungen

Ich gehe konform mit den Meinungen, Verhaltensweisen und Ideen von Kunden oder anderen Personen und vermeide es, Partei zu ergreifen.	A2
Ich neige eher dazu, die Meinungen von Kunden oder anderen Personen zu akzeptieren als meine eigenen Vorstellungen durchzusetzen.	B2
Wenn Meinungen auftauchen, die sich von meiner eigenen stark unterscheiden, versuche ich, auf eine mittlere Position auszuweichen.	C2
Ich stehe für meine Meinungen ein, auch wenn ich dadurch anderen zuweilen auf die Zehen trete.	D2
Ich höre mir Meinungen anderer an und prüfe sie kritisch, falls sie sich von meinen eigenen unterscheiden. Ich habe ganz klare Überzeugungen – bin aber dennoch bereit, meine Einstellung zu ändern, wenn mir vernünftige Argumente entgegengehalten werden.	E2

Quellennachweis: Michael Birkenbihl, „Train the Trainer“
(Taschenbuch - 501 Seiten - Mod. Industrie, La.
Erscheinungsdatum: August 2002, ISBN: 3478522862)

3. Element: Persönlicher Arbeitseinsatz

Mein Arbeitseinsatz ist ausreichend.	A3
Ich setze meinen Ehrgeiz daran, andere bei der Ausführung Ihres Vorhabens zu unterstützen.	B3
Ich suche stets nach neuen Ideen, damit das Arbeitspensum sicher geschafft wird.	C3
Ich weiß was ich will und zwinge andere, meinen Vorschlägen zuzustimmen.	D3
Ich investiere meine gesamten Energien in meine Arbeit und verstehe es, andere für mein Vorhaben zu begeistern.	E3

4. Element: Konflikte

Wenn Konflikte auftauchen, versuche ich neutral zu bleiben oder mich überhaupt aus der ganzen Angelegenheit heraus zu halten.	A4
Ich vermeide stets, Konflikte überhaupt aufkommen zu lassen. Lässt sich das aber nicht verhindern, so versuche ich, die aufgewühlten Gefühle zu besänftigen und sorge dafür, dass keine Feindschaften entstehen.	B4
Wenn Konflikte entstanden sind, lasse ich mich dadurch nicht ohne weiteres von meinem Standpunkt abbringen; doch versuche ich auf jeden Fall, in fairer Weise eine, für möglichst alle Beteiligten, akzeptable Lösung zu erreichen.	C4
Wenn ein Konflikt entstanden ist, versuche ich zunächst, ihn herunterzuspielen und dadurch aus der Welt zu schaffen; in jedem Falle aber werde ich versuchen, meine Meinung zu behaupten.	D4
Wenn ein Konflikt entstanden ist, versuche ich zunächst einmal, die Ursachen in vernünftiger Weise aufzuarbeiten.	E4

5. Element: Selbstbeherrschung

Da ich mich stets neutral verhalte, kann mich auch nichts aufregen.	A5
Weil Spannungen leicht Missstimmungen erzeugen, versuche ich stets, mit menschlicher Wärme und Freundlichkeit zu reagieren.	B5
Unter Spannung werde ich unsicher und weiß nicht, wie ich mich aus der Affäre ziehen könnte, ohne noch größere Spannungen hervorzurufen.	C5
Wenn die Dinge nicht so laufen, wie ich es gerne haben möchte, gehe ich in Verteidigungsstellung, beharre stur auf meiner Meinung und suche fieberhaft nach Gegenargumenten.	D5
Wenn ich erregt bin, zwinge ich mich auf jeden Fall zur Selbstbeherrschung – auch wenn meine innere Spannung offenbar ist.	E5

Quellennachweis: Michael Birkenbihl, „Train the Trainer“
(Taschenbuch - 501 Seiten - Mod. Industrie, La.
Erscheinungsdatum: August 2002, ISBN: 3478522862)

6. Element: Humor

Meine Art Humor wird von anderen als ziemlich witzlos bezeichnet.	A6
Meine Art Humor beabsichtigt vor allem, freundliche Beziehungen zu anderen aufrecht zu erhalten; in schwierigen Situationen versuche ich, durch einen Witz den „tierischen Ernst“ zu vertreiben.	B6
Meine Art Humor beabsichtigt vor allem, andere für mich und meine Ziele einzunehmen.	C6
Mein Humor ist einfach umwerfend. Er macht mich sozusagen unwiderstehlich.	D6
Meine Art Humor trägt zur Abklärung der Situation bei – gewissermaßen philosophisch; ich bewahre mir stets einen Rest davon, auch unter stärkstem Druck.	E6

Errechnung Ihres persönlichen „Gitter – Stiles“:

Die folgende Tabelle wird Ihnen ermöglichen, die Punkte – Bewertung aus den Elementen 1 bis 6 zu addieren, um dadurch die Frage zu beantworten:

„Welche Art von Verkaufsstil ist für mich besonders typisch?“

Beginnen Sie mit dem Element Nr. 1 „Entscheidungen“ und tragen Sie die dort ermittelten Punktzahlen in die dafür vorgesehene waagrechte Zeile ein. In derselben Weise verfahren Sie bei den übrigen Elementen. Dann zählen Sie bitte die eingetragenen Punkte aller senkrechten Spalten zusammen. Ergibt sich beispielsweise die höchste Punktzahl für die Spalte „D“, so besagt dies, dass Ihr Verkäuferverhalten der Position 9,1 im Gitter entspricht.

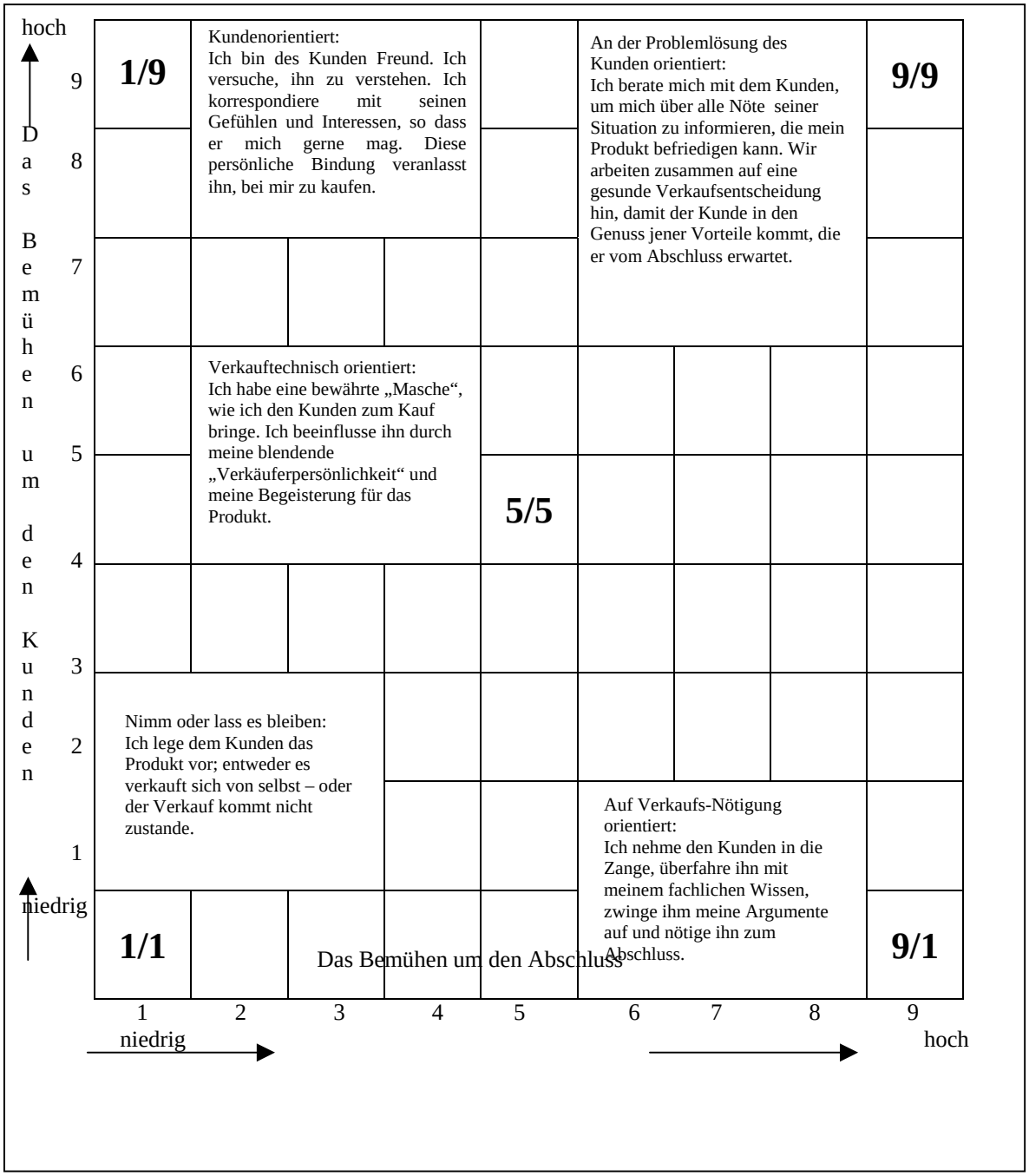
Die Beschreibung dieser 9,1 Position finden Sie auf dem nachfolgenden Blatt.

Nun ist es so, dass ein Verkäufer, wenn er mit seiner üblichen Strategie nicht ankommt, auf eine andere Art des Verkaufes ausweicht. Er hat also eine „Rückzugs – Strategie“ in Reserve. Diese Rückzugs – Strategie ergibt sich in untenstehender Tabelle durch die Spalte mit der zweithöchsten Punktzahl. Um bei dem o.a. Beispiel zu bleiben: haben Sie die höchste Punktzahl in Spalte „D“ und die zweithöchste in Spalte „C“, so bedeutet dies: Ihre bevorzugte Verkaufs – Strategie ist die 9,1-Position des Gitters; bei Misserfolg weichen Sie auf die 5,5-Position aus.

Persönlicher Gitterstil					
Elemente	A=1/1	B=1/9	C=5/5	D=9/1	E=9/9
Entscheidung	A1	B1	C1	D1	E1
Überzeugung	A2	B2	C2	D2	E2
Arbeitseinsatz	A3	B3	C3	D3	E3
Konflikte	A4	B4	C4	D4	E4
Selbstbeherrschung	A5	B5	C5	D5	E5
Humor	A6	B6	C6	D6	E6
Total:					

Quellennachweis: Michael Birkenbihl, „Train the Trainer“
(Taschenbuch - 501 Seiten - Mod. Industrie, La.
Erscheinungsdatum: August 2002, ISBN: 3478522862)

Lösungsblatt „Berater – Gitter“



Quellennachweis: Michael Birkenbihl, „Train the Trainer“
(Taschenbuch - 501 Seiten - Mod. Industrie, La.
Erscheinungsdatum: August 2002, ISBN: 3478522862)

Was verkaufe ich eigentlich?

Das ist die fundamentale Frage, die sich jeder Verkäufer stellen und beantworten sollte!

Die Antwort mag Ihnen selbstverständlich erscheinen – doch so einfach liegen die Dinge nicht. Wenn sie Ihre Antwort und die Frage im Sinn behalten, während Sie weiterlesen, werden Sie erkennen, dass die Annäherung an den Verkaufsvorgang aus verschiedenen Richtungen erfolgen kann. Folgend finden Sie einige mögliche Antworten auf diese Frage:

Sie verkaufen Produkte:

(Gitter – Stil 9/1) Ihre Aufgabe besteht darin, ein Produkt an den Käufer loszuwerden. Wenn er es wirklich braucht, ist dies ein Glücksfall für ihn. Sie aber haben nur ein Ziel: dem Kunden Ihr Produkt „unter die Weste zu jubeln“ – ganz gleich, wie seine Bedürfnisse gelagert sein mögen.

Sie verkaufen sich selbst:

(Gitter – Stil 1/9) Wenn Ihnen dies gelungen ist, haben Sie das Produkt gleichzeitig mitverkauft. Dies nennt man Persönlichkeitsverkauf. Diese Art wird Sie veranlassen, ständig nach Verhaltensweisen zu suchen, die Ihren Charme vergrößern. Die Geselligkeit, um nicht zu sagen eine Art „Kumpanei“ mit dem Kunden, wird zum Selbstzweck.

Sie verkaufen nichts – das Produkt verkauft sich von selbst:

(Gitter – Stil 1/1) Wenn die Vorzüge des Produktes zufällig mit den Bedürfnissen des Kunden übereinstimmen, ist der Handel perfekt. Diese Einstellung zu Ihrem Beruf als Verkäufer macht Sie passiv und bescheiden.

Sie verkaufen Produkt und Persönlichkeit:

(Gitter – Stil 5/5) Sie versuchen, sowohl sich selbst als auch das Produkt in möglichst attraktiver Weise zur Schau zu stellen, wobei Sie Schauspieltechnik und konventionelle Verkaufstechnik gleichermaßen einsetzen.

Sie verkaufen Problemlösungen:

(Gitter – Stil 9/9) Diese Lösungen befriedigen die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden. Seine Probleme verschwinden; er hat einen echten Gewinn durch den Kauf. Dem Kunden zu helfen, zunächst einmal seine eigenen Probleme richtig zu sehen und zu verstehen ist ein Teil dieses “Problemlösung – Verkaufes. Die Vorzüge des Produktes in einer gesunden und konstruktiven Weise zu erläutern, ist ein anderer Teil dieser Art des Verkaufes. Weiterhin gehört dazu, dass man den Kunden als denkendes Wesen behandelt, nicht als Dummkopf ohne einer eigener Meinung und ohne Urteilsvermögen. Und schließlich muss Ihre persönliche Integrität unbestritten sein, denn wer legt schon seine Probleme vor einem Menschen auf den Tisch, dem er nicht vertrauen kann?

Quellennachweis: Michael Birkenbihl, „Train the Trainer“

Quellennachweis: Michael Birkenbihl, „Train the Trainer“
(Taschenbuch - 501 Seiten - Mod. Industrie, La.
Erscheinungsdatum: August 2002, ISBN: 3478522862)