

Frau Klein-Rost vom Bäckerei Klein aus Wiesbaden hat das neue MS-Seminarangebot als eine der Ersten genutzt. Sie hat für alle 35 Verkaufsmitarbeiterinnen Schulungen zur Teambildung und Markenpositionierung ihres Unternehmens bei MS gebucht. Von ihren Erfahrungen berichtet Sie hier:

Wie wurden Sie auf das Seminarangebot von Meyer/Stemmle aufmerksam?

Mein M/S Berater Matthias Ulrich hat mich zum erweiterten Serviceangebot von Meyer/Stemmle informiert. Schulungen zur eigenen Wahrnehmung und Persönlichkeitsentwicklung halte ich gerade im Verkauf für besonders wichtig. Daher habe ich umgehend den Referenten Horst Lempart angerufen. Im Laufe des Gesprächs habe ich mich für eine Mischung aus Markenbildungsseminar und Teambildungsmaßnahmen entschieden.

Wie wurden die Seminare durchgeführt?

Da ich 35 Mitarbeiter angemeldet habe, fanden zwei Termine in unserer Backstube statt. Beim ersten Seminar lag der Schwerpunkt eigentlich auf der Darstellung der Bäckerei und der einzelnen Mitarbeiterinnen. Schnell stellte sich

aber heraus, dass der größere Bedarf in Teambildungsmaßnahmen besteht. Ein weiteres wichtiges Thema ist die Wirkung der Verkäuferin auf den Kunden und auf die Kolleginnen. Beide Themen sind für den Verkaufserfolg im Alltag entscheidend.

Wie liefen die beiden Seminare vor Ort ab?

Die Seminare waren als Workshop aufgebaut. Das heißt, es gab nur einen kleinen theoretischen Teil und viele Gruppenaufgaben und -übungen. Besonders die Übungen an der Verkaufstheke kamen gut an. Sie haben vielen Mitarbeiterinnen den „Spiegel“ vorgehalten. Sie sehen ihre Wirkung auf andere nun viel objektiver.

Eine Gruppenaufgabe war zur Lösung unausgesprochener Konflikte angesetzt. Hier wurden alle Teilnehmerinnen aufgefordert, kritische Eindrücke zu Ihren Kolleginnen anonym auf einem Blatt zu notieren. Jede Mitarbeiterin hat diesen Zettel nach Beendigung der Übung erhalten, und sicher Dinge erfahren, die zum Nachdenken anregen. Diese Übung fand ich sehr wichtig zur Teambildung.

Welches Feedback haben Ihnen die Teilnehmerinnen nach dem Seminar gegeben?

Die Resonanz der Verkäuferinnen war gut. Einige haben direkt erlebt, wie sie auf andere wirken, und daraus Veränderungsideen für den

Alltag entwickelt. Andere waren total beeindruckt von der eigenen Wahrnehmung im Vergleich zur Wirkung auf andere. Insgesamt wurde mein Ziel, alle Mitarbeiterinnen einmal unabhängig von der täglichen Verkaufsarbeit zusammen zu führen, mehr als erfüllt. Die langfristige Wirkung im Alltag lässt sich schwer abschätzen. Ich habe aber bei einigen das Gefühl, dass Sie viel für die Praxis mitgenommen haben. Und das wird sich garantiert auch positiv auf unsere Umsätze auswirken.

Würden sie das Seminar wiederholen, sind weitere Seminare geplant?

Ich habe gemerkt, dass in unserem Haus weniger fachliche Produktschulungen nötig sind als soziale Kompetenz-Workshops. Eine gute Verkäuferin kann jedes Bäckereiprodukt verkaufen. Dabei kommt es meiner Meinung nach weniger auf die Zusammensetzung des Produktes an. Wichtiger ist die freundliche, authentische Art der Mitarbeiterin. Entsprechend werde ich Folgeseminar darauf ausrichten, die eigene Wirkung zu sehen und den Umgang mit Kollegen und Kunden genauer zu hinterfragen. Solche Teambuildingmaßnahmen scheinen mir auch im Produktionsbereich bei meinen Bäckern und Bäckermeistern angebracht. Über Details dazu denke ich gerade nach.

