

Verkaufen und Netze spinnen

Das Sanitätshaus im Wandel der Zeit – eine medi-Veranstaltungsreihe mit
Unternehmensberater Axel Ehrhardt

„Managementunterstützung für das Sanitätshaus“ heißt eine Fortbildungsreihe von medi Bayreuth. Dabei arbeitet das Unternehmen mit Axel Ehrhardt zusammen, der in einer Einführungsveranstaltung die einzelnen Themen wie in einem Crash-Kurs vorstellte. Besonders interessiert zeigten sich die Teilnehmer in Köln an den Themenblöcken Preisgespräche und Zusatzverkäufe sowie dem Aufbau von Netzwerken und Vertriebsstrukturen rund um das Sanitätshaus.

Von allgemeinen Führungsprinzipien im Betrieb über Besprechungen oder nonverbale Kaufsignale bis zur taktisch geschickten Gesprächseröffnungen bei Ärzten und Krankenhäusern: In seiner Einführungsveranstaltung zur Reihe „Managementunterstützung für das Sanitätshaus“ ließ Unternehmensberater Axel Ehrhardt kaum einen Aspekt unangesprochen, denen Sanitätshausbetreiber in ihrem Geschäftsalltag begegnen. Dass dabei vieles nur oberflächlich angerissen werden konnte, liegt auf der Hand – und war auch so geplant. Richtig ans Eingemachte geht es in den Tagesseminaren, in denen dann nur ein Thema besprochen wird (siehe Kasten).

Trotz des straffen Programms blieb Zeit, auf Nachfragen und Einwände der Teilnehmer einzugehen. Angenehm dabei: Ehrhardt hält mit seiner Meinung nicht hinter dem Berg, beansprucht aber gleichwohl nicht, den Stein der Weisen gepachtet zu haben. Immer wieder nimmt er sich zurück: „Was ich sage, ist nicht die Bibel. Das müssen Sie für sich entscheiden.“

Der Kunde hat Geld

„Die Zukunft heißt verkaufen“ leitete Axel Ehrhardt den Themen-



„Im deutschen Sanitätshaus wird Führung zumeist nicht richtig vorgelebt“, kritisiert Axel Ehrhardt die Branche.

komplex „Preisgespräche und Zusatzverkäufe“ ein. Dabei machte er den Seminarteilnehmern unmissverständlich klar, dass die Sanitätshaus-Mitarbeiter über ihren eigenen Schatten springen, den Kaufabschluss suchen und sich in manchen Fällen dabei auch von ihrem „Helfersyndrom“ lösen müssten. Das Motto heiße: „Raus

DIE THEMEN AUF EINEN BLICK

In der Reihe „Managementunterstützung für das Sanitätshaus“ werden eintägige Seminare zu folgenden Themen angeboten:

- Mitarbeitergespräche in der Personalführung
- Vom Einstellungsgespräch zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Erfolgreiche Besprechungen effektiv moderieren
- Teambildung
- Preisgespräche und Zusatzverkäufe
- Persönliche Planungstechniken
- Umgang mit Beschwerden und Konflikten von Kunden
- Aufbau von Netzwerken
- Aufbau einer Vertriebsstruktur rund um das Sanitätshaus der Zukunft

Kontakt: medi Bayreuth
Yvonne Meier
Email: seminare@medi.de

aus der sich selbst erfüllenden Prophezeiung: Der Kunde hat kein Geld.“

„Zäh wie Kaugummi“

Neben dem aktiven Verkaufen komme dem Aufbau von Netzwerken in integrierten Strukturen besondere Bedeutung zu. „Das ist Zäh wie Kaugummi“, weiß Ehrhardt freilich und bedauert in diesem Zusammenhang: „Solange wir nicht die Dienstleistung vom Produkt trennen, ziehen wir den Kürzeren.“

Ziel sei, mit einer Einrichtung möglichst umfassend zusammenzuarbeiten. Dafür müsse man sich umfassend mit deren Bedürfnissen, Strukturen und Mitarbeitern auseinandersetzen. „Vielleicht kenne ich die Pflegedienstlei-



In Rollenspielen nimmt Axel Ehrhardt konkrete Situationen aus dem Unternehmeralltag auf. Anschließend wird die Gesprächsführung besprochen.

tung gut. Aber was ist mit ihrer Stellvertreterin. Womöglich hat diese der Mitbewerber wahrgenommen.“ In Gesprächen mit potenziellen Partnern warnt Ehrhardt zudem vor der ungezielten „Argumentationsdusche“, sondern plädiert für die Frage: „Was sind die Voraussetzungen dafür, dass wir zusammenkommen.“ **TK**

ROLLENSPIELE

In seinen Seminaren konfrontiert Axel Ehrhardt die Teilnehmer mit konkreten Situationen aus dem Geschäftsalltag und fordert sie mit Rollenspielen zum Mitmachen auf. Ein Beispiel:

„Herr Schneider ist Reha-Mitarbeiter und als Vollzeitkraft im Sanitätshaus Hallöchen beschäftigt. Er ist seit vier Jahren im Unternehmen, gilt als bodenständig und Kumpeltyp, führt seine Arbeiten nach Vorgaben korrekt durch und ist bei allen beliebt. In den letzten Tagen ist Ihnen nun aufgefallen, dass Herr Schneider morgens immer 15 bis 20 Minuten zu spät im Lager erscheint. Wie werden Sie das Kritikgespräch mit Herrn Schneider führen?“

Dabei übernimmt Ehrhardt die Rolle des Herrn Schneider, während ein Teilnehmer „Chef spielt“.



reddot design award
winner 2004



BRIX – DARF ES EINE IDEE MEHR SEIN?

Einkaufswagen, Spielfahrzeug, Kinderrolli, Sportfreund und Kindertagesstätte? Eine Idee ist die Kombination vorhandener Elemente. Andere Blickwinkel und neue Denkansätze verändern und bringen Bewegung in den Alltag. BRIX ist so viel Rollstuhl wie nötig und so viel Kinderkarre wie möglich. Die kindgerechte Einladung für 2- bis 7-Jährige. Schon ab 18 cm Sitzbreite und elternleicht einzustellen. BRIX funktioniert genial einfach und fix!

HMV-Nr. 18.50.03.1052

MEYRA®
ORTOPEDIA

Wir bewegen Menschen.

MEYRA-ORTOPEDIA Vertriebsgesellschaft mbH
Postfach 1703 · D-32591 Vlotho
Fon 05733 922-355 · info@meyra.de · www.meyra.de