

Im Web-Modus brauchen wir neue Maßnahmen und Verhaltensweisen zum Vertrauensaufbau und darauf aufbauender gelingender Kommunikation, um den teilweisen Wegfall der bewährten Verhaltensmuster zu kompensieren

- mehr Klärung vorab
- mehr Struktur
- mehr zielgerichtete Vorbereitung
- SMARTER Zieldefinitionen
- mehr Zeit
- mehr aktives Zuhören
- mehr aktiv Nähe schaffen → Empathie & Verständnisquittungen
- mehr Konzentration → Vermeidung Mißverständnisse
- mehr Präzisierung, mehr Fragen → kein Verhör
- Verkaufen / Verhandeln / Führen mehr prozessorientiert
- Umgang mit permanentem frontalen Blickkontakt
- Regeln/Zeichen für Redezeit/Pausen

Neue Formen der Wertschätzung und Informationsgewinnung

wollen üben können

↓
VERTRAUENS-AUFBAU 2.0

Das neue vertrauensbildende Verkaufen und Verhandeln muss trainiert und anders geführt werden.

Warten birgt persönliches Risiko: nach weiteren 3 Monaten veränderter Rahmenbedingungen könnte die Frage der Geschäftsleitung lauten: „welche Maßnahmen haben Sie vor 3 Monaten getroffen, damit ihr Vertrieb diese Krise meistern kann?“

Web-Meetings schaffen Zeitgewinn.

über Zeitgewinn sind

- mehr Kontakte
- mehr Gespräche
- mehr Abschlüsse
- mehr Durchsatz möglich zur Kompensation von Rezession

Viele Vorteile des persönlichen Treffens fallen weg oder sind eingeschränkt

- weniger Körpersprache
- weniger Mimik
- wenig Indikation für „Gesprächsatmosphäre“ → z.B. „dicke Luft“
- eingeschränkte Verlässlichkeit des Bauchgefühls
- verzögerter Vertrauensaufbau (Web = Filter für Vertrauenssignale)
- keine Dreieckskommunikation (gemeinsame Sicht auf etwas)
- kompletter Wegfall der haptischen Kommunikation (veränderbar)
- weniger Rapportmöglichkeiten (körperlicher Gleichklang)
- Informationen zur Firmenkultur (der Gang durchs Haus)
 - wie gehen die Kollegen miteinander um
 - Charakter Räumlichkeiten / Ambiente
 - Ruhe vs. Hektik
 - → die meisten erlebbaren „Visitenkarten“ des Unternehmens fallen weg

Gesten der Wertschätzung fallen weg (extern & intern).

- Händedruck
- Platz anbieten
- Getränk anbieten
- gemeinsam essen
- persönliche Führungen
- kleines Mitbringsel, Schaustücke
- → verzögerter Vertrauensaufbau

Neue Marktaspekte

- Die Shortlist der online einbezogenen Wettbewerber wird tendenziell größer
- die zeitliche und finanzielle Reichweite von Deals wird kleiner (Vorsichtsprinzip)
- gute Mitarbeiter sind noch schwerer zu halten weil vom Homeoffice spielt Arbeitgeberstandort keine Rolle → Maßnahme: mehr Attraktivität für gute und den Durchschnitt heben

Einige „vor Ort“-Taktiken funktionieren nicht mehr.