



„Verkaufen in Reinkultur hängt von dem Talent ab, zuhören zu können und die richtigen Fragen zu stellen.“

**Michael Ingritsch**

„Ich glaube, dass man keinen Verkäufer zum Techniker machen kann. Mit ‚Plauschern‘ fangen wir wenig an.“

**Christian Nuck**

„Der Kunde muss das Gefühl haben, dass er etwas Besonderes ist. Damit öffnet man alle Tore.“

**Werner Schrank**

# „Zuhören und Fragen stellen“

Thema Vertrieb: Welche Eigenschaften braucht ein Key Account Manager und muss er eigentlich „unten“ beginnen?

*Muss ein Key Account Manager Ihrer Meinung nach Verkauf von der Pike auf gelernt haben?*

**HARALD MAGER:** Es schadet nicht, sozusagen durch die harte Schule zu gehen und die Basis zu beherrschen. Die Frage ist nur, wie lange man die einzelnen Stufen durchläuft.

**WERNER SCHRANK:** Wichtig ist, dass die Basis da ist. Sonst können die Mitarbeiter ihren Chef gar nicht ernst nehmen.

*Welche Soft Skills oder fachlichen Fähigkeiten braucht nun ein Key Account Manager, wenn er sich bei Ihnen bewirbt?*

**MICHAEL INGRITSCH:** Verkaufen in Reinkultur hängt grundsätzlich vom Talent des Menschen ab, zuhören zu können und die richtigen Fragen zu stellen. Der Topverkäufer fragt viel, stellt offene Fragen, hört zu, bildet sich seine Schlüsse und liest zwischen den Zei-

## ZU DEN PERSONEN

**Michael Ingritsch**, Business Sales, Regionalleiter Key Account Management bei der Mobilkom Austria,

[www.mobilkomaustria.com](http://www.mobilkomaustria.com)

**Karin Koncsik**, Key Account Director bei Mörth & Mörth,

[www.moerth.at](http://www.moerth.at)

**Harald Mager**, Vertriebsleiter Österreich bei der Kellner & Kunz AG,

[www.reca.co.at](http://www.reca.co.at)

**Christian Nuck**, Leiter Vertrieb Süd bei Lenze Antriebstechnik,

[www.lenze.at](http://www.lenze.at)

**Werner Schrank**, Managing Partner ISG Personalmanagement,

[www.ISG.eu](http://www.ISG.eu)

**Christian Pirker**, Vorstandsmitglied, efinio Ingenieure,

[www.efinio.ch](http://www.efinio.ch),

[www.efinio.com](http://www.efinio.com)

len. Eines ist dabei wichtig: Begeisterungsfähigkeit. Außerdem: eine abgeschlossene Berufsausbildung, Affinität zur Branche, Lösungsorientierung – und Praxis im Außendienst – je nach Branche sind drei bis fünf Jahre gefragt. Mit den wünschenswerten Soft Skills könnte man eine Liste im Din-A-4-Format füllen – von pünktlich bis leistungsfähig – und sie wäre damit sicher noch immer nicht vollständig.

**MAGER:** Man braucht ein natürliches Interesse für Menschen. Technik zum Beispiel kann man lernen, Sozialkompetenz ist wichtiger.

*Wen nehmen Sie lieber auf: Einen Techniker, der verkaufen kann oder einen Verkäufer, der sich Fachwissen angeeignet hat?*

**CHRISTIAN NUCK:** Ich glaube, dass man keinen Verkäufer zum Techniker machen kann. Das Wissen muss da sein. Lenze Antriebstechnik hat einen gro-

ßen Bauchladen – es muss eine technische Lösung für den Kunden gefunden werden, die kaufmännische Komponente kommt schon irgendwann. Mit „Plauschern“ fängt man bei uns nichts an.

**INGRITSCH:** Ich denke, es hängt von der Branche ab und an wen ich verkaufe. Wichtig ist, die Sprache des Gegenüber zu sprechen. Wenn man jemanden auf technischer Ebene ansprechen will, wird ein Techniker der richtige sein.

**CHRISTIAN PIRKER:** Bei efinio haben wir eine Zweiteilung, die sich bewährt hat: Betriebswirte als Key Accounter, dafür Techniker für den technischen Bereich. Jeder ist für die wesentliche Arbeit freigespielt.

**KARIN KONCSIK:** Wenn jemand von der Technikseite kommt, ist er sicher mit ganzem Herzen bei der Sache und wird das dem Kunden auch vermitteln. Wenn er dann noch etwas dazu lernen kann, umso besser.

*Ist der Key Account Manager ein Alphanter oder muss er Ihrer Meinung nach über ein hohes Maß an Teamfähigkeit verfügen?*

**SCHRANK:** Er ist ein klassisches Alphanter.

**PIRKER:** Er muss natürlich teamfähig sein, da er mit Projektleitern und Kunden sehr viel Kommunikation betreibt und auch Beziehungsarbeit leistet.

**MAGER:** Vernetzt ist er auf jeden Fall, er muss mit anderen gut auskommen, und Teamplayer sein. Extrovertiert sollte er meines Erachtens nach nicht sein – es gibt auch sehr erfolgreiche introvertierte Verkäufer. Jeder sucht sich seine Kunden.

*Kann man das Verkaufsverhalten überhaupt ändern?*

**INGRITSCH:** Bis zu einem gewissen Grad kann man sehr viel durch Schulungen lernen. Ein gewisses Mass an Talent muss aber vorhanden sein.



„Ich stehe zum Wort Verkäufer. In keinem anderen Beruf bekomme ich so schnell positives Feedback.“

**Karin Koncsik**

„Wenn man den Beruf erfolgreich ausführen möchte, verlangt jede Position im Vertrieb großen Einsatz.“

**Harald Mager**

„Der Key Account Manager muss teamfähig sein, weil er sehr viel Kommunikation betreibt und Beziehungsarbeit leistet.“

**Christian Pirker**

*Setzen Sie Verkäufer ein, die genau zu bestimmten Zielgruppen passen?*

**INGRITSCH:** Ja, denn es ist ein Unterschied, ob man heute junge Kunden bedient oder eine andere Klientel.

**SCHRANK:** Der Kunde muss das Gefühl haben, dass er etwas Besonderes ist. Damit öffnet man alle Tore.

*Ist der Vertriebsjob grundsätzlich familienfreundlich?*

**NUCK:** Ich denke, er ist genauso familienfreundlich wie jeder andere Job, es bedarf eben einer gewissen Organisation. Manchmal gibt es sicher Zeiten, in denen mehr zu tun ist – Aufträge sind dann zu machen, wenn sie da sind.

**MAGER:** Wenn man den Beruf erfolgreich ausführen möchte, verlangt jede Position im Vertrieb großen Einsatz, – aber der Erfolg, der daraus resultiert, kann auch recht freundlich sein.

**KONCSIK:** Ich bin Mutter eines Zwölfjährigen und kann mir nichts Familienfreundlicheres vorstellen. Ich verfüge frei über meine Zeit und kann viel am Abend machen, wenn mein Sohn im Bett ist.

**PIRKER:** Bei uns gibt es im Großen und Ganzen fixe Dienstzeiten, also ist alles gut planbar. Für Mütter ist vor allem wichtig, dass sie gut erreichbar sind.

*Früher hat man schlicht nach Verkäufern gesucht, heute rekrutiert man Key Account Manager und Junior Sales Manager. Will man mit den Umbenennungen nur innerhalb des Vertriebs differenzieren oder dem Beruf auch zu besserem Image verhelfen?*

**SCHRANK:** Verkauf und Außendienst sind leider noch immer etwas negativ besetzt. Im Bankwesen etwa möchte niemand „Verkäufer“ genannt werden, aber letztendlich bleibt Verkauf über.

**KONCSIK:** Ich stehe zum Wort Verkäufer. In keinem anderen Beruf bekomme ich so schnell positives Feedback. Für mich war der Begriff nie negativ behaftet.

**INTERVIEW: BIRGIT PICHLER**

**Verkauf neu. Key-Account-Manager kümmern sich um Interessen und Bedürfnisse von Top-Kunden. In der Regel übernehmen sie einen bestehenden Kundenstock**

FOTO-BEGSTEIGER.COM,  
STUHLHOFER/WOLF (6)

