

Emotional, aktiv und systematisch

Auf diesen drei Aspekten basieren die Verkaufsschulungen der Hutner Training AG

■ Unsichere Märkte, anspruchsvolle Erwartungshaltungen von Mitarbeitern und steigende Anforderungen von Kunden stellen Handelsunternehmen vor neue Herausforderungen. Loyalität, Motivation, Feedback und Sinnhaftigkeit von Aufgaben erhalten in der Personalentwicklung dadurch einen ganz neuen Stellenwert. Die Zukunft gehört denen, die sich diesen Themen proaktiv stellen und Lösungsansätze dafür entwickeln. Dazu zählt auch die Verbundgruppe ANWR Group mit Sitz in Mainhausen, die für 6.000 angeschlossene Mitglieder in den Einzelhandelsbranchen Schuhe, Sport, Lederwaren und Fahrräder tätig ist.



Ullrich Lüke,
Bereichsleiter Personal
der ANWR Group:
„Toll ist es, zu erleben,
dass sich die Begeisterung
der Trainingsteilnehmer
auf die tägliche Arbeit
überträgt.“

Sie vertraut in Sachen Personaltraining und -entwicklung seit drei Jahren den Kompetenzen der Hutner Training AG, Kronburg. Im Mittelpunkt steht dabei die Umsetzung des von Hutner entwickelten Ansatzes 'E.A.Sy. Management'. „Dies bedeutet, dass wir sehr darauf achten, alle Führungskräfte und Mitarbeiter emotional aktiv und systematisch in die Entwicklung, die ein Unternehmen geht, zu integrieren“, erklärt Margit Hutner. Vorbild sei eine chinesische Weisheit von Konfuzius: „Erkläre es mir und ich werde es vergessen, zeige es mir und ich werde mich erinnern, lasse mich daran teilhaben und ich werde es verstehen.“ Wie gelingt die Umsetzung des E.A.Sy. Management bei der ANWR Group? Ein Gespräch mit Ullrich Lüke, Bereichsleiter Personal.

mb: Sie haben gemeinsam mit Hutner auf Basis des E.A.Sy. Management den Sales Club initiiert. Was hat sich aus Ihrer Sicht dadurch bei den Händlern bewegt?

Ullrich Lüke: Bei den Unternehmen ist eine deutlich höhere Sensibilität für nachhaltige Mitarbeiterschulungen entstanden, und bei den Teilnehmern ist große Begeisterung für die persönliche Weiterentwicklung spürbar.

mb: Mit welchen Schlüsselpositionen in der Personalentwicklung wurde gearbeitet beziehungsweise welche wurden ggfs. neu entwickelt?

Lüke: Wir haben durch die Einführung des Verkaufsscoachs vor allem daran gearbeitet, Know-how für Begleitung und Führung der Verkaufsmitarbeiter in die Unternehmen zu bringen. Parallele Maßnahmen für Coaches und Mitarbeiter führen zu einer spürbaren Veränderung des Umgangs mit Wahrnehmung und Feedback.

mb: Welche Ressourcen, die in Ihrer bisherigen Dienstleistung für die Händler bereits vorhanden waren, wurden genutzt und in welcher Form?

Lüke: Es hat sich bewährt, zu Beginn der Zusammenarbeit gemeinsam mit Hutner Trainern in den bestehenden Erfa-Gruppen die Vorgehensweise zu erläutern und erste Fragen zu beantworten. Erfreulicherweise

hat auch die Chemie zwischen den handelnden Personen direkt gestimmt.

mb: Hutner hat als Ansatz, in der Arbeit und in den Trainings emotional, aktiv und systematisch vorzugehen. Wie findet sich dies in der Praxis wieder?

Lüke: Emotionen sind eine wesentliche Basis für den Verkauf im stationären Einzelhandel. Toll ist es, zu erleben, dass sich die Begeisterung der Trainingsteilnehmer auf die tägliche Arbeit überträgt. Durch viele aktive Momente im Training lassen sich die verschiedenen Inhalte spannender und abwechslungsreicher vermitteln, und zudem ist der Praxistransfer deutlich erfolgreicher. Die systematische Vorgehensweise ist vor allem für Händler, die noch wenig Erfahrung in der Mitarbeiterführung haben, eine große Hilfe. Systematik macht Prozesse für alle Beteiligten nachvollziehbar, da die einzelnen Bausteine perfekt aufeinander aufbauen.

mb: Was schätzen Sie an der Zusammenarbeit mit Hutner Training besonders?

Lüke: Die hohe Professionalität sämtlicher Trainer, die große Einzelhandelserfahrung und vor allem die Tatsache, dass Wertschätzung nicht nur trainiert, sondern auch gelebt wird. UL



E.A.Sy. Management
Emotional. Aktiv. Systematisch.

Diesen und weitere Artikel der BTE Kompetenz-Partner finden Sie im Internet unter www.bte-kompetenzpartner.de.