

# **CAPTain::sales®**

Ben Beispiel

## Einleitung

Der Vertrieb ist die Schnittstelle zwischen einem Unternehmen und seinen Kundinnen und Kunden. Besonders gefragt sind neben den eigentlichen verkäuferischen Fähigkeiten auch systematische Marktbearbeitung, eine hohe Leistungsorientierung, die Fähigkeit zur Teamarbeit und Stressresistenz.

**CAPTain sales®** misst umfassend, objektiv und präzise die für den Vertrieb relevanten Verhaltenskompetenzen. Damit können diese Kompetenzen bei der Auswahl und Entwicklung angemessen berücksichtigt werden.

### Wie funktioniert der CAPTain sales® ?

Die Potenzialanalyse CAPTain liefert eine objektive und präzise Beschreibung der für eine Person typischen Verhaltensmuster im beruflichen Kontext. Dazu bearbeitet die Person online den CAPTain-Fragebogen, bestehend aus 183 Paarvergleichsfragen. Die Angaben werden von der CAPTain-Software automatisch nach arbeitspsychologischen Kriterien analysiert und für bestimmte Verhaltensmerkmale interpretiert. Zusätzlich hat ein Team von Experten/-innen (Vertriebsleiter/-innen, Berater/-innen, Psychologen/-innen) die im Vertrieb erforderlichen Verhaltenskompetenzen systematisch beschrieben und zu einem CAPTain-Kompetenzmodell zusammengefasst. Dieses CAPTain-Kompetenzmodell bildet die Grundlage für den Auswertungsbericht.

### Wie sind die Ergebnisse zu verstehen?

Die von CAPTain erfassten Verhaltensmuster zeigen, wie eine Person auf die Möglichkeiten und Notwendigkeiten ihrer Umwelt gewöhnlich reagiert: mit Neugier oder Zurückhaltung, mit großer Selbstständigkeit oder lieber an Vorgaben/Anweisungen orientiert, wortführend in der Gruppe oder eher still, meist zuhörend.

Die von CAPTain erfassten Verhaltensmuster beziehen sich allein auf die Berufswelt. Aussagen über Verhaltensmuster im Privatleben werden nicht gemacht.

Verhaltensmuster sind erworben und gelernt, dann aber relativ stabil und konstant. Wenn es jedoch notwendig und gewollt ist, können sie auch verändert und entwickelt werden. Verändern sich Verhaltensmuster nachhaltig, z. B. durch Personalentwicklungsmaßnahmen, so kann man dies mit CAPTain messen.

Die persönliche Einschätzung kann von den CAPTain-Ergebnissen abweichen. Das liegt an dem „berühmten“ blinden Fleck oder auch daran, dass manchmal das eigene Wunschbild die Selbsteinschätzung verfälscht. Gelegentlich ist das Selbstbild einer Person auch einfach veraltet oder mehr von Eindrücken aus dem Privatleben geprägt. Die CAPTain-Analyse hat jedoch allein das gegenwärtige, tatsächliche Verhalten im beruflichen Kontext zum Gegenstand.

Die von CAPTain erfassten Verhaltensmerkmale sind nachweislich entscheidend für den Erfolg im Beruf. Hinzu kommen auch Fachwissen, Motivation, intellektuelle Fähigkeiten und das richtige Rollen- und Aufgabenverständnis. Diese Faktoren sind bei der Gesamtbewertung der Eignung und Potenziale einer Person ebenfalls zu berücksichtigen.

## Wie sollten Sie mit den Ergebnissen umgehen?

Auf den folgenden Seiten finden Sie die für den Vertrieb relevanten Verhaltenskompetenzen gegliedert nach wichtigen Aufgabenbereichen. Bei jeder einzelnen Verhaltenskompetenz wird zuerst das im Vertrieb erfolgreiche Verhaltensmuster beschrieben. Anschließend wird das aktuell gezeigte Arbeitsverhalten der Person dargestellt. Es werden sich bestätigende als auch abweichende Beschreibung finden. Gerade die abweichenden Beschreibungen enthalten wertvolle Hinweise auf Potenziale, Entwicklungsmöglichkeiten und persönliche Charakteristika.

Auf den beiden letzten Seiten werden die persönlichen Stärken und Entwicklungsmöglichkeiten zusammenfassend aufgeführt. So haben Sie einen guten Überblick über zu schätzende und beizubehaltenden Verhaltensmuster und über die Verhaltensmuster, die jemanden in der Regel weniger erfolgreich im Vertrieb agieren lassen. Nur wenn man sie kennt, kann man konstruktiv mit ihnen umgehen.

Wir wünschen Ihnen eine aufschlussreiche Lektüre und interessante Anregungen.

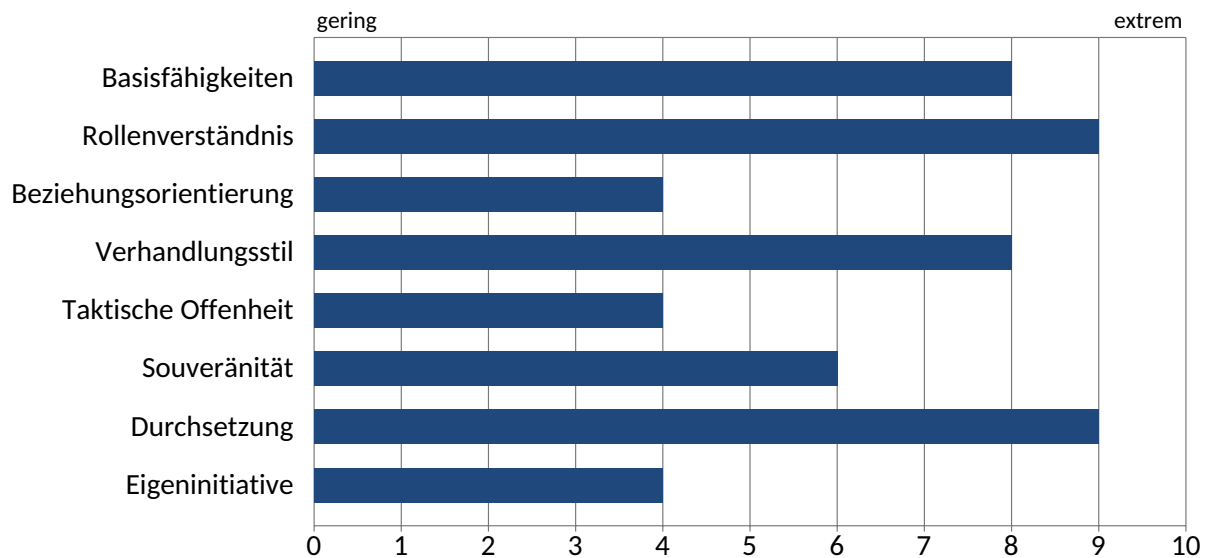
Das CNT-Testautoren-Team

## CAPTain-Ergebnisse

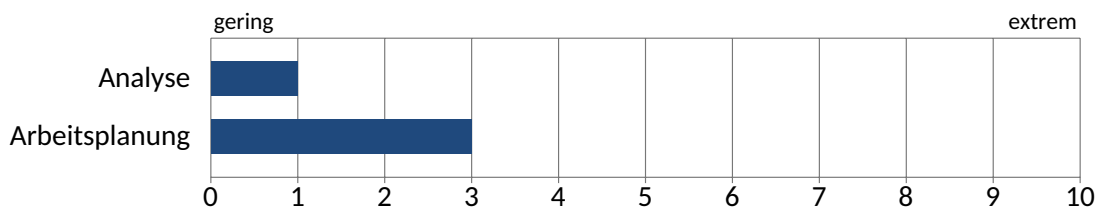
### Übersicht

CAPTain untersucht die gegenwärtigen, im Berufsleben tatsächlich gezeigten Verhaltenskompetenzen. Es ist nicht ausgeschlossen, dass die Person in anderen Kontexten (z. B. im privaten Bereich) oder nach entsprechenden Personalentwicklungsmaßnahmen auch andere Verhaltensausrprägungen zeigen kann. Wie stark eine Verhaltenskompetenz ausgeprägt sein sollte, hängt von den spezifischen Jobanforderungen ab.

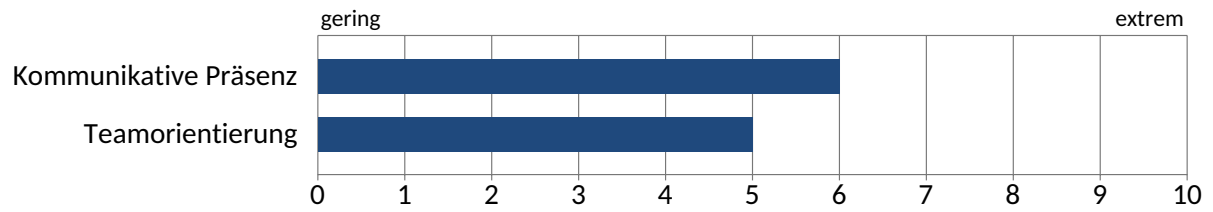
### I. Verkäuferische Kompetenzen



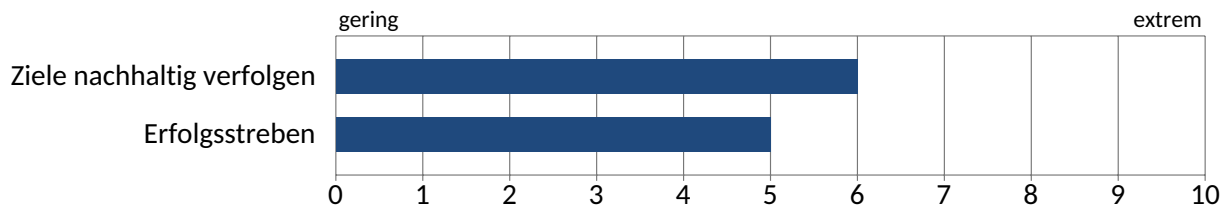
### II. Marktbearbeitung



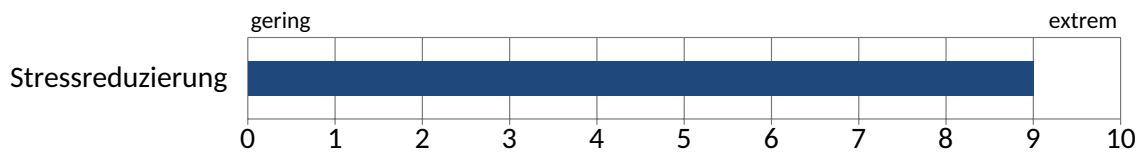
### III. Kommunikation und Zusammenarbeit



### IV. Leistungsverhalten



### V. Belastbarkeit

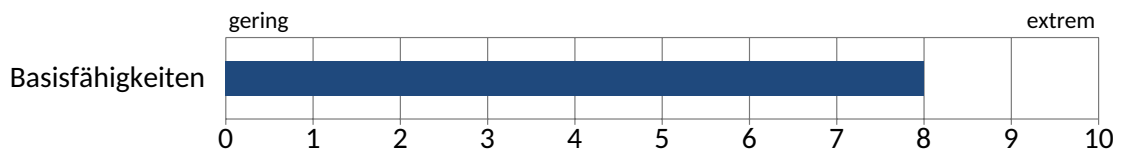


## I. Verkäuferische Kompetenzen

### Basisfähigkeiten

Unabhängig von der persönlichen Vorgehensweise sollten im Grunde alle Vertriebsmitarbeiter/-innen Freude daran haben, sich und ihr Produkt anderen erfolgreich zu präsentieren, ein hohes Aktivitätsniveau besitzen und die generelle Bereitschaft, sich Herausforderungen zu stellen.

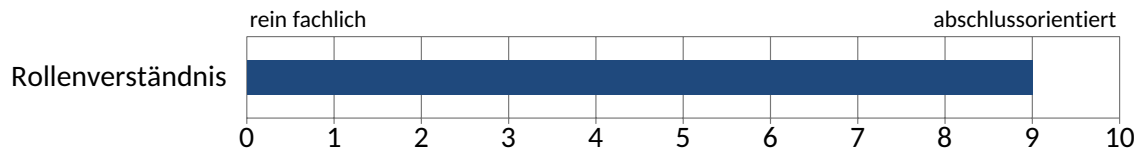
Herr Beispiel ist aktiv und ambitioniert und hat keine Scheu, sich und sein Thema zu präsentieren.



### Rollenverständnis

Welche Rolle wird im Verkaufsprozess meistens eingenommen: die des/der Fachberaters/-in oder die des/der abschlussorientierten Durchsetzers/-in?

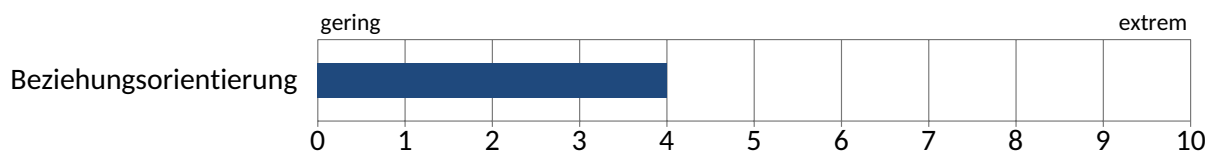
Herr Beispiel liegen Verkaufsaufgaben, bei denen die konsequente Steuerung zu einem Abschluss im Vordergrund steht, jedoch weniger die fachlichen Details.



## Beziehungsorientierung

Eine wichtige Grundkompetenz für das Führen eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs ist das Vermögen, eine persönliche Beziehung herstellen zu können. Konkret kann man den anderen mit einer persönlichen Bemerkung abholen und Verständnis für seine Situation zeigen.

Herr Beispiel öffnet sich und teilt den anderen mit, was ihm persönlich wichtig ist. Für die Belange der anderen interessiert er sich weniger.

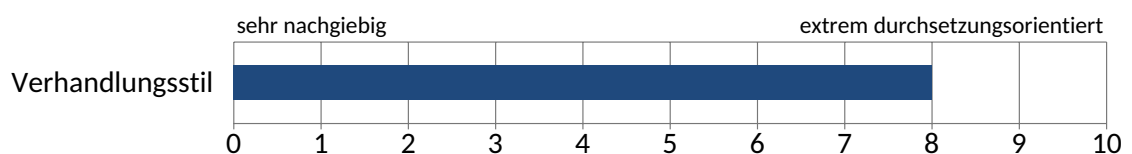


## Verhandlungsstil

In Verhandlungssituationen verfolgen die Parteien unterschiedliche, zum Teil sogar gegensätzliche Ziele. Wie die Interessenskonflikte gelöst werden, hängt entscheidend vom Verhandlungsstil der Vertriebsmitarbeiter/-innen ab.

Er will seine Position durchsetzen und gewinnen, nicht jedoch um jeden Preis. Was den anderen bewegt, ist nicht so sehr seine Sache. Darauf kann er wenig Rücksicht nehmen.

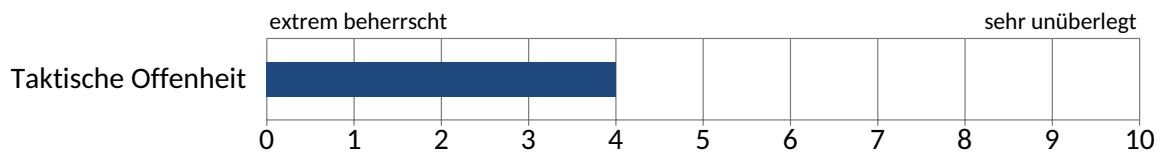
Herr Beispiel zeigt meist wettbewerbsorientiertes Verhalten. Im Wettbewerb begegnet man sich auf Augenhöhe und streitet darum, wer gewinnt. Dabei bleiben die Beteiligten jedoch immer fair und achten darauf, den anderen nicht zu verletzen. Im sportlichen Wettkampf oder in der Diskussion um die in der Sache richtige Lösung hat diese Form der Verhandlung ihren Platz.



### Taktische Offenheit

*In Verhandlungssituationen sollte man sich nicht sofort in die Karten schauen lassen und gelassen bleiben, auch wenn einem etwas nicht gefällt. Mit zu viel „Pokerface“ baut man allerdings auch kein Vertrauen auf.*

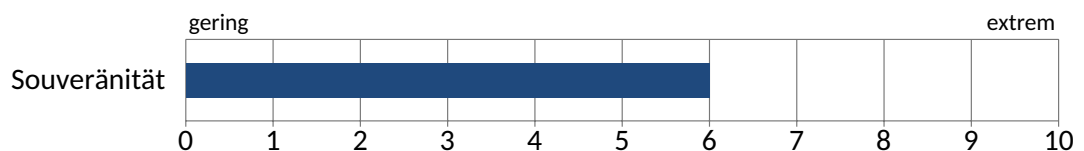
Herr Beispiel achtet auf die Wirkung dessen, was er sagt, und passt sich der Situation an. Das, was er sagt, und wie er es sagt, klingt immer freundlich und diplomatisch, entspricht aber manchmal weniger seinen tatsächlichen, unmittelbaren Gefühlen.



### Souveränität

*In der Verhandlungssituation darf man sich nicht unter Druck setzen lassen. Souverän ist, wer erkennbar an die eigenen Fähigkeiten und Möglichkeiten glaubt, eher die Chancen als die Risiken sieht und couragiert handelt.*

Herr Beispiel traut sich selbst etwas zu. Gerne holt er jedoch auch eine zweite Meinung ein und ist offen für Rat und Unterstützung. Er traut sich, Entscheidungen zu treffen, bleibt dabei aber vorsichtig.

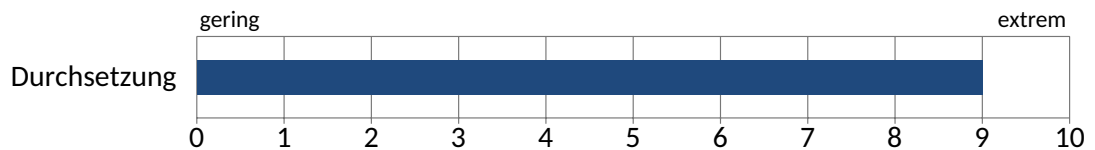




## Durchsetzung

Die eigene Position nachhaltig einbringen zu können und nicht gleich beim ersten Gegenargument aufzugeben, ist eine wichtige Kompetenz.

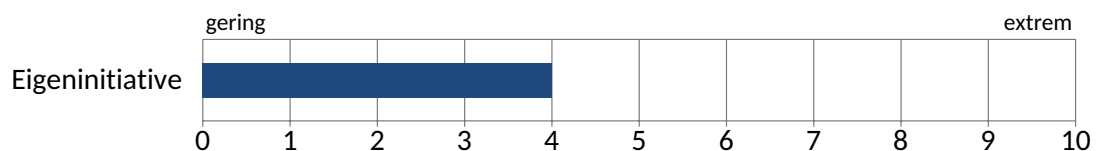
Herr Beispiel hat Durchsetzungspotenzial. Für die Kundinnen und Kunden trifft er die Entscheidungen und gibt die Richtung vor. Dabei bringt er auch seine persönlichen Vorstellungen und Überzeugungen ein. Wichtiger jedoch, als sich persönlich durchzusetzen, ist ihm meist, die Kundinnen und Kunden zu einem Abschluss zu bringen.



## Eigeninitiative

Um erfolgreich handlungsfähig zu sein, sollten Vertriebsmitarbeiter/-innen unabhängig von Führungskräften oder persönlicher Unterstützung durch andere selbst die Initiative zur Kundenansprache ergreifen können.

Innerhalb der Richtlinien und Rahmenbedingungen wird Herr Beispiel selbstständig tätig. Er ist gerne mit seiner Führungskraft abgestimmt und offen für einen unterstützenden Ratschlag.

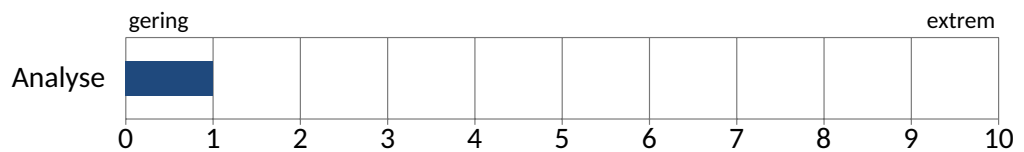


## II. Marktbearbeitung

### Analyse

Es wird erwartet, den Markt und die Kundinnen und Kunden genau zu kennen, in Optionen zu denken und Lösungskonzepte entwickeln zu können. Dazu ist eine gewisse Analysekompetenz erforderlich.

Für Analysetätigkeiten geht Herr Beispiel in seiner aktuellen Arbeitsweise zu intuitiv vor und achtet zu wenig auf die Details.



### Arbeitsplanung

Die Ergebnisse der Analysen müssen auch umgesetzt werden. Dazu braucht es eine strukturierte und geplante Vorgehensweise.

Herr Beispiel geht sehr intuitiv aber geordnet vor. Weil er in der Regel einer klaren Vorgehensstruktur folgt, muss er wahrscheinlich nicht mehr lange nachdenken.

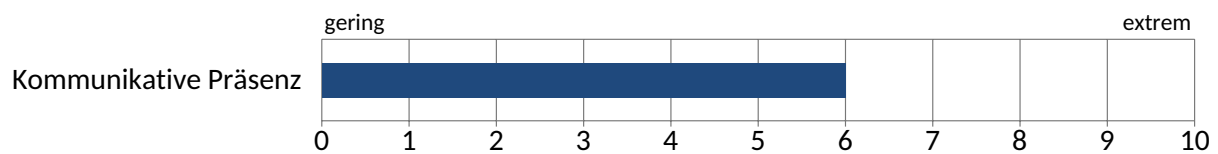


### III. Kommunikation und Zusammenarbeit

#### Kommunikative Präsenz

*Im Vertrieb ist es wichtig, kontaktfreudig und in der Gruppe präsent zu sein.*

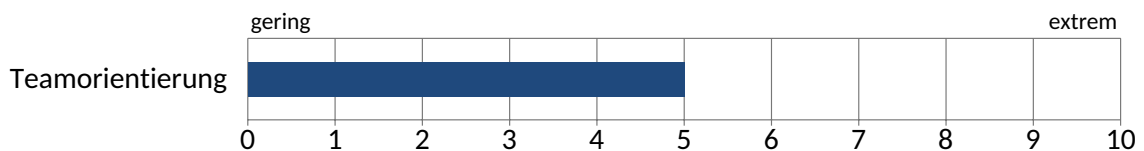
Herr Beispiel legt Wert auf Kontakt und Kommunikation. Er arbeitet gern in einer Umgebung, die ihm bei der Arbeit die Möglichkeit bietet, sich mit anderen auszutauschen. Er erledigt vieles im direkten Kontakt. Dabei verhält er sich in Gruppensituationen kommunikativ eher etwas zurückhaltender und zeigt wenig Bedürfnis, sich zur Geltung zu bringen. Bevor er sich einbringt, wartet er lieber erst einmal ab und beobachtet das Geschehen.



#### Teamorientierung

*Eine gewisse Fähigkeit auch innerhalb des Teams erfolgreich zu agieren, wird im Vertrieb benötigt.*

Herr Beispiel arbeitet allgemein gerne im Kontakt mit anderen. Dabei kann er in einem Team arbeiten, macht sich aber nicht emotional völlig abhängig von der Gruppe. In der Zusammenarbeit stimmt er sich mit den anderen ab, handelt dann aber allein.

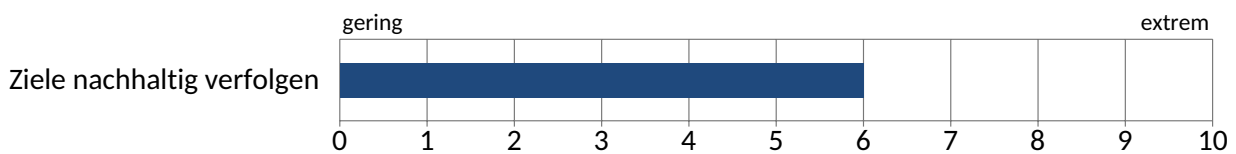


## IV. Leistungsverhalten

### Ziele nachhaltig verfolgen

*Der Erfolg im Vertrieb hängt stark von dem persönlichen Drive ab. Ziele mit Ausdauer zu verfolgen, gehört zu den Anforderungen.*

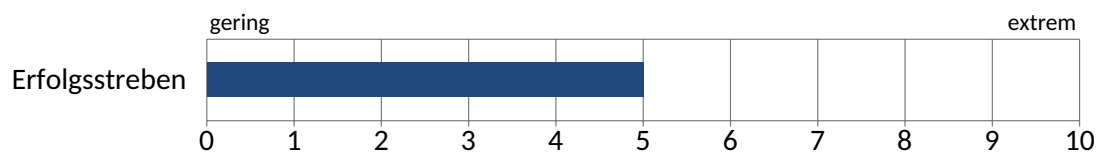
Herr Beispiel treibt die Dinge voran. Er will persönlich weiterkommen und Erfolg haben. Was es zu erreichen gilt, weiß er. Manchmal unternimmt er spezielle Anstrengungen, um seine Ziele auch bald zu erreichen. Auch schwierige und komplizierte Aufgaben, bei denen man das Ende nicht sofort absehen kann, verfolgt Herr Beispiel mit großer Ausdauer.



### Erfolgsstreben

*Erfolgreiche Vertriebsmitarbeitende wollen, ohne es zu übertreiben, zu den Besten gehören und zeigen Einsatzbereitschaft.*

Positiv ist, dass er gerne arbeitet und sich engagiert, aber auch Abstand nehmen und nicht nur an die Arbeit denken kann. Herr Beispiel will seinen Job gut machen, vielleicht auch besser als andere. Ein ausgesprochenes Konkurrenzverhalten zeigt er jedoch nicht.



## V. Belastbarkeit

### Stressreduzierung

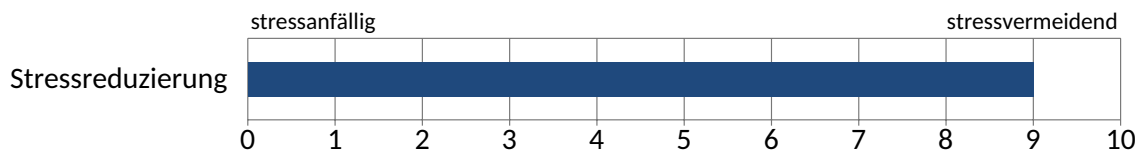
*Im Vertrieb setzen die vielfältigen Belastungen und der hohe Erfolgsdruck stark unter Druck. Den beruflichen Stress für sich gering halten zu können, ist deshalb eine wichtige Fähigkeit.*

Gut ist, dass Herr Beispiel seine Vorstellungen und Interessen einbringt und vertritt. Das kann Stress abbauen und die Situation klären. Durch die geringe Rücksichtnahme auf die Belange und Anliegen anderer können diese sich wenig wertgeschätzt oder sogar brüskiert fühlen. Das kann eine Ursache für zwischenmenschliche Spannungen und somit Stress sein.

Herr Beispiel kann Abstand von der Arbeit nehmen, denn auch andere Dinge sind ihm wichtig. Das ist eine gute Voraussetzung, um Stress zu bewältigen.

Durch eine ausgeprägt pragmatische Herangehensweise macht er sich die Dinge nicht zu kompliziert und vermindert dadurch das Stressrisiko.

Dass er sich traut, notwendige Entscheidungen zu treffen, hilft ihm in Stresssituationen.



## Zusammenfassung

Auf Basis des CAPTain-Kompetenzmodells für den Vertrieb sind aktuell folgende Aussagen über die Stärken sowie die Entwicklungsfelder möglich:

Die Stärken von Herr Beispiel für die Arbeit im Vertrieb liegen

- in seiner verkaufsorientierten Grundhaltung
- darin, dass er bei der Entscheidungsfindung die Richtung vorgibt
- darin, die Kundinnen und Kunden auch mithilfe von lenkenden Hinweisen zu steuern
- darin, dass er andere auf einer persönlichen Ebene anspricht
- in seiner Bereitschaft, seinen Standpunkt zu vertreten
- in seiner diplomatischen Art, die andere nicht provoziert
- in dem selbstbewussten Auftreten, bei dem er dennoch Kritik zulassen kann
- in dem Mut, auch außergewöhnliche Aufgaben anzupacken, ohne immer auf die Unterstützung anderer angewiesen zu sein
- in seiner nicht überstürzten, aber zeitnahen Entscheidungsfindung
- darin, dass er auch unabhängig von den Führungskräften agieren kann
- in der Struktur und Systematik seiner Arbeitsweise
- in seiner Kontaktfreude
- darin, dass er seine Arbeit auch mit anderen abstimmt
- darin, dass er Teil des Teams, aber nicht von ihm emotional abhängig ist
- in dem Engagement für die Arbeit, ohne den Nutzen aus den Augen zu verlieren

Herr Beispiel hat in den folgenden Bereichen Entwicklungsmöglichkeiten:

- Er handelt relativ pragmatisch und ungeplant.
- Er achtet relativ wenig auf Details.