

WIR HABEN SCHON EINE BESSERE LÖSUNG

Kürzlich sprachen wir im Familienkreis darüber, wie wichtig neue Kunden für mich sind. Die Essenz war, dass eigentlich alle Unternehmen mit Fahrzeugen, die das Logo des jeweiligen Unternehmens tragen, für mich potenzielle Kunden sind. Und so entdeckte ich an einem sonnigen Herbstmorgen von meiner Frau ein Foto auf meinem iPhone. Mit der Nachricht: »Vielleicht einer für dich?«

Auf dem Fahrzeug steht in großen Buchstaben der Name Electro Home. Wie sich herausstellt, handelt es sich um einen namhaften deutschen Hersteller von Heizungsanlagen. Mit einer Niederlassung in der Schweiz. Ich qualifiziere das Unternehmen. Mein Telefonanruf macht mich schlauer. Etwas mehr als 40 Mitarbeiter arbeiten in der Schweiz im Vertrieb und im Service. Der Geschäftsführer ist Paul Stettler, und die sechs Außendienstmitarbeiter rapportieren direkt an ihn.

Zudem haben wir gute Referenzen in dieser Branche, und ich rufe an. Ich habe nämlich am 7. Dezember nachmittags einen Workshop in Basel. Und so könnte ich eine Leerfahrt vermeiden und am Vormittag gleich noch Besuche bei Neukunden einplanen.

Herr Stettler ist gut erreichbar. Er hört aufmerksam zu. Doch nachdem ich ihm den Termin vorgeschlagen habe, kommt alles anders als erwartet.

»Herr Utz, das ergibt keinen Sinn, dass wir uns treffen.« »Warum, Herr Stettler?« »Wissen Sie, wir arbeiten bereits mit dem Besten.« »Wer ist das?« »Ich sage nur Peter Merz.« Fast frohlockend und stolz posaunt er den Namen des Verkaufstrainers ins Telefon. Dann macht er eine Pause und ich warte darauf, dass er seinen Lobgesang weiterführt. Was kommt jetzt wohl? »Sagt Ihnen dynamisches Verkaufstraining etwas?« »Ja, davon habe ich schon gehört.«





Jetzt kommt meine Chance, denke ich bei mir und packe den Stier bei den Hörnern: »Sehen Sie, Herr Stettler, ich bin davon ausgegangen, dass Sie bereits in die Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiter investieren. Und dass Sie das mit einem Profi machen, spricht für Sie.« Durchziehen, er soll jetzt genau hinhören: »Das ist auch der Grund, warum ich Sie anrufe.« Ich mache eine Pause und warte. Er soll mir zuhören, wenn ich fortfahre.

»Denn wenn wir uns treffen, können genau zwei Dinge passieren. Entweder Sie sehen, dass das, was Sie mit Peter Merz gemacht haben, der beste Weg für Ihren Verkauf und Ihre Firma ist. Oder Sie werden nach dem Treffen sagen: Das, was Herr Utz mit seinen Kunden in einem vergleichbaren Umfeld umgesetzt hat, könnte uns in einigen Bereichen noch einen Schritt weiterbringen. Das wollen wir besser verstehen. Genau dafür benötigen wir die 30 Minuten. Wie sieht es denn bei Ihnen am 7. Dezember vor dem Mittag aus? Können Sie da eine halbe Stunde einplanen? Sagen wir 11:00 Uhr?« Schweigen.

Beängstigend lange höre ich nichts. Dann Bewegungen. »Woher kommen Sie?« »Aus Zürich.« Wieder Schweigen.

»Sie wollen also tatsächlich zu uns kommen. Nach Pratteln.« »Ja, klar. Das mache ich gerne.« Wieder Schweigen. Auf beiden Seiten.

»Also gut, dann machen wir das. Aber Herr Utz ...« »Ja?« »Ich kann Ihnen nichts versprechen. Also keine Erwartungen.« »Selbstverständlich nicht. Für mich passt das gut. Dann sehen wir uns am 7. Dezember um 11:00 Uhr bei Ihnen an der Industriestrasse 15?« »Ja, das machen wir so.«

Aus dem einen Termin in Pratteln sind schließlich drei geworden. Und als ich am 7. Dezember früh am Morgen losfahre, erwarten mich drei potenzielle neue Kunden am Vormittag und der Workshop am Nachmittag.

Der erste Termin auf der Strecke Zürich–Pratteln findet um 8:00 Uhr in Baden statt und der zweite dann um 10:00 Uhr in Pratteln. Es sind gute Gespräche. In einem Fall kann ich den nächsten Schritt fixieren, und im anderen lassen wir die Zusammenarbeit erst einmal bleiben. Ich bin zufrieden.

Etwas zu schaffen macht mir aber das Gespräch mit Herrn Stettler um 11:00 Uhr. Denn am Telefon war er sehr überzeugt davon, dass er bereits alles hat, was er benötigt. Ich höre auch jetzt noch jeden einzelnen Satz und vor allem die Tonalität, mit der er das aus tiefster Überzeugung gesagt hat. Und eigentlich wollte er keinen Termin. Er arbeitet ja bereits mit einem guten Anbieter zusammen. Zumindest aus seiner Sicht ist er bestens bedient und sieht keinen Nutzen in einem Wechsel. Und dennoch hat er zugesagt.

Wie immer bin ich etwas zu früh dran. Die Firma habe ich gefunden, zwei Straßen weiter parke ich. Es bleibt genug Zeit, um mich etwas vorzubereiten: Ich stoppe mein Kopfkino und gehe im Fahrzeug nochmals den Ablauf in Ruhe durch.

Meine Absicht ist es, dass ich ihn gleich zu Beginn frage, wie zufrieden er wirklich ist. Und wo er – ich habe ihn als ehrgeizig und zielorientiert wahrgenommen – noch Potenzial in der Entwicklung seines Teams sieht. Im schlechtesten Falle nehme ich in Kauf, dass wir nach fünf Minuten durch sind.

Ich steuere im dunkelblauen Anzug pünktlich wie angekündigt die Rezeption an. »Guten Morgen, mein Name ist Patrick Utz, ich habe eine Besprechung mit Paul Stettler«, sage ich selbstsicher.

Und schon kommt ein großer schlanker Typ in zügigem Schritt und mit ausgestreckter Hand um die Ecke. »Grüezi, Herr Utz, willkommen in Pratteln.« »Herr Stettler, Grüezi, es freut mich sehr, Sie kennenzulernen.«