

1. Der härteste und am schlechtesten bezahlte Job der Welt

Aus dem Tagebuch der Ute B.: „Ein ganz normaler Arbeitstag“

Hannover, Mittwoch 21.11.2018, 6:45 Uhr. Schrilles Weckerläuten, ich drehe mich zum Wecker, klopfe auf die Schlummertaste, ziehe mir die Decke über die Ohren und schlafe weiter.

6:51 Uhr: Ring, ring ... kein Geräusch ist enervierender als das dieses Weckers! Ich klopfe nochmals auf die Taste und kuschle mich ins Bett. Sechs Minuten später: Ring, ring, ring – jetzt ist es kurz vor 7 Uhr. Wenn ich jetzt nicht aufstehe, geht sich kein Kaffee mehr aus und wahrscheinlich erwische ich auch den Bus nicht mehr. Ich quäle mich aus dem Bett, rein ins Badezimmer, schnappe die Zahnbürste und ab in die Dusche. Zähneputzen beim Duschen spart Zeit. Ohne Duschen und Zähne putzen geht ja gar nichts! Während ich in die Klamotten steige, der erste Blick aus dem Fenster. Es ist noch dunkel und Regen prasselt auf das Fensterbrett. Na prima! Schnell noch auf die Toilette. Dort liegt mein geliebter aktueller Reisekatalog. Ich blättere ihn durch und verliere mich in Gedanken: Indischer Ozean, wunderbare Bilder von den Malediven, offene Bungalows mit luftiger, eleganter Ausstattung. Dazu herrlich bunte Bilder von Cocktails, türkisblauem Meer und ewig langen Sandstränden mit Palmen. Geschafft, jetzt ist endgültig der 7:20-Bus weg, den Kaffee kann ich mir abschminken. Was wird die Dürrschmied wieder sagen, wenn ich es auch heute um 8 Uhr schon wieder nicht schaffe? Noch dazu, wo ich jetzt zwei Tage frei hatte – aber was heißt frei? Ich war ja im Verkaufstraining. Montag und Dienstag, von der Zentrale organisiert, ein Verkaufstraining im „Pro Messe-Hotel“. Eigentlich wollte ich ja gar nicht hingehen, doch dann habe ich mir gedacht: „Vielleicht besser als arbeiten! Ich hab gehört, der Trainer sei ein ‚Er‘, vielleicht recht fesch ... Als ich ihn dann sah, dachte ich: Was ist denn das für einer! Doch er war eigentlich ganz nett – so rein äußerlich. Darüber hinaus erwartete ich mir nicht allzu viel. Die bisherigen Trainings haben eigentlich mit der Praxis gar nichts zu tun gehabt. Doch diesmal war es anders. Ich hatte das Gefühl, dass das eine oder andere schon für

1. Der härteste und am schlechtesten bezahlte Job der Welt

mich nützlich sein könnte und nahm mir tatsächlich vor, einiges in der Praxis auszuprobieren.

Um 8:11 Uhr hetze ich bei der Türe der Filiale hinein – Damenoberbekleidung. Meine Chefin, die Dürschmied, die schon 20 Jahre bei der Firma ist, mustert mich mit grimmigem Blick: „Schon wieder zu spät, Ute! Und wo warst du eigentlich gestern und vorgestern?“

Ich erinnere sie: „Na, im Verkaufstraining!“ – „Ah ja, hab ich ganz vergessen.“ Sie wendet sich ab und ich drücke mich vorbei in die Mitarbeitergarderobe, um mich umzuziehen. Der Putztrupp ist noch fleißig am Werk, Staubsauger dröhnen und irgendetwas riecht heute ganz komisch, vielleicht verwenden die wieder ein neues Putzmittel. Um 8:30 Uhr öffnet der Laden. Eine erste Kundin kommt herein. Ich habe mir inzwischen einen lauwarmen Filterkaffee reingezogen, die Firmenkluft übergeworfen und übernehme gleich die erste Kundin. Üblicherweise frage ich dann: „Kann ich Ihnen helfen?“ Doch als ich so zur ersten Kundin hinspaziere, erinnere ich mich an das Verkaufstraining. Und da hatte der Trainer ja vorgeschlagen, zuerst einmal eine Frage zu stellen, die gleich einen Dialog mit dem Kunden eröffnet. Also eine Frage, die zur Gedankenwelt der Kundin passen könnte. Hm, gar nicht so leicht! Ich entscheide mich für: „Was führt Sie zu uns?“ Die Dame blickt mich etwas erstaunt an und antwortet „Gute Frage“ und beginnt zu erzählen: Sie würde für eine Firmenveranstaltung ein Businesskostüm benötigen und möchte auch gleich die eine oder andere farblich dazu passende Bluse. Ich zeige ihr, was es da so gibt, es entspinnt sich ein angenehmes Gespräch, und mir macht das ganze plötzlich Spaß – vielleicht doch kein so schlechter Tag! Aus dem Lager hole ich farblich abgestimmte Oberteile. Am Weg vom Lager zurück kommt mir die Dürschmied entgegen: „Ist das eine Freundin von dir, oder was?“ – „Nein, wieso?“ – „Weil du so viel quatschst ... unsere Kundinnen mögen das nicht, die wollen hier Kleidung kaufen und nicht quatschen. Und was soll dein gekünsteltes Lächeln, sei doch wie du bist!“

Das weitere Verkaufsgespräch lief dann ab wie immer, die Kundin entschied sich für das Businesskostüm, weitere farblich dazu abgestimmte Blusen wollte sie nicht mehr kaufen.

10:04 Uhr: Eine Dame sucht einen neuen Pullover. Er soll nicht zu dick sein, so dass man drüber noch was anziehen kann, aber doch

1. Der härteste und am schlechtesten bezahlte Job der Welt

auch warm und nicht zu dünn ... Sie hat Glück, gerade in der letzten Lieferung waren solche Teile dabei und noch dazu in den schönsten Herbst- und Winterfarben der Saison. Sie probiert den Beigen, fragt dann noch nach dem Hellbraunen, den bringe ich ihr auch. Die Kundin probiert nun beide Farben und mustert sich recht wohlgefällig im Spiegel. „Ja, eigentlich gefällt mir dieser Pullover gut, nur mit der Farbe bin ich mir nicht ganz so sicher. Haben Sie den auch in dunklem Weinrot?“

Mittlerweile ist auch Frau Dürschmied mit einer Kundin in die Abteilung gekommen, sie bedient quasi neben mir.

Ich erinnere mich jetzt wieder an eine Sequenz aus dem Verkaufstraining, als der Trainer sagte, Kundinnen, die sich nicht entscheiden können, benötigen als Entscheidungshilfe manchmal nur eine Gegenfrage. Also probiere ich das mal aus: „Diesen Pullover wollen sie also in einem dunklen Weinrot?“ Und dann hat er gesagt, sollen wir still sein, Blickkontakt halten und freundlich abwarten. Was ich auch tue. Die Dame überlegt und sagt: „Naja, eigentlich haben Sie ja Recht. Dieses Weinrot passt ja gar nicht so zu meinen Haaren, ich bleibe beim Beige, das ist ein wunderbarer Kontrast.“ Ich verpacke den Pullover, begleite die Dame zur Kasse, kassiere und verabschiede mich. Ein paar Minuten später kommt Frau Dürschmied und stellt mich zur Rede: „Ute, vorher bei der Dame in der Pulloverabteilung habe ich ja neben dir zuhören können. Die Kundin hat nach weiteren Farben gefragt, die sie noch sehen und eventuell probieren wollte. Du hast sie mit deiner Gegenfrage ja deutlich demotiviert! Du weißt doch, was unsere Unternehmensprämisse ist: Kundenwunsch geht vor. Unsere Kunden sollen sich als Könige fühlen. Du kannst doch nicht Gegenfragen stellen, ob sie diese Farbe wirklich will! Ich erwarte mir einfach von dir Ute, dass du das tust, was unsere Kunden von uns verlangen. Nicht mehr, aber auch nicht weniger!“

12 Uhr. Mir fällt ein: Heute ist ja Betriebsversammlung! Schon vor einiger Zeit wurde dieser Termin angekündigt, irgendein Oberchef aus der Zentrale in Berlin wird kommen und uns über die aktuelle Unternehmenslage informieren. In zwei Durchgängen, sodass die Hälfte der Verkäuferinnen bei der Betriebsversammlung ist und die andere Hälfte im Geschäft – wir können ja nicht zusperren. Ich habe mich gleich

1. Der härteste und am schlechtesten bezahlte Job der Welt

für den ersten Durchgang angemeldet. Der Obermacker aus der Zentrale faselt irgendetwas von Krise, schlechten Mystery-Ergebnissen und davon, dass man heuer keiner Verkäuferin ein 13. und 14. Monatsgehalt bezahlen könne. Na, soweit kommt's noch! Wenn sich die Geschäftslage nicht erholt, überlegt man sogar Kündigungen oder zumindest Änderungskündigungen. Man möchte Ganztagskräfte gegen 450-Euro-Jobs tauschen. Na super!

12:45: Endlich Mittagspause. Sabine geht mit mir. Eine wirklich liebe Kollegin, wir entscheiden uns für das Café gleich im Kaufhaus. Es ist zwar nicht besonders toll, die Luft ist schlecht, das mit dem Rauchverbot hat sich noch nicht bis hierher durchgesprochen. Dafür ist es praktisch, man bleibt trocken, wenn es so wie heute regnet, und wir verlieren keine kostbare Pausenzeit. Sabine schaut echt schlecht aus – blass und dunkle Ringe unter den Augen. Sie erzählte mir, was passiert ist, und ich koche vor Empörung! Ihr Freund, der Helmut, hat sie betrogen! Sie waren schon sechs Jahre zusammen, wollten heiraten und Kinder kriegen. Jetzt ist er mit einer anderen davon, und das Ärgste: diese Doppelgleisigkeit läuft angeblich schon ein ganzes Jahr lang, und Sabine hat nichts bemerkt. Wenn ich solche Geschichten höre, bin ich eigentlich ganz froh, dass ich gerade Single bin.

13:30: Zurück im Geschäft. Wenig los heute, trotz schlechten Wetters – oder gerade deshalb? Ich nehme mir die Blusenabteilung vor und schlichte die Ware zum wiederholten Mal. Um Frau Dürrschmied eine Freude zu machen, kümmere ich mich jetzt auch um diverse Accessoires und ordne die Handtaschen und Gürtel in der Vitrine neu. Um 14:30 schaue ich auf die Uhr, noch immer keine Kunden da. Gefühle zwei Stunden später wage ich wieder einen Blick auf die Uhr. Es ist 14:50 – die Zeit vergeht nicht! Ah, endlich da kommt eine: „Kann ich Ihnen helfen?“ – „Nein, mir ist nicht zu helfen. Vielen Dank, ich schau nur ...“ Ich wende mich ab und beschäftige mich wieder mit meinen Blusen.

Der weitere Nachmittag verläuft dann wie jeder Nachmittag, wenn wenig los ist. Ein paar weitere Kundengespräche und wenig Höhepunkte. Die Novembernachmittage bei uns ziehen sich sehr in die Länge. Eigentlich freue ich mich schon auf das Weihnachtsgeschäft, wenn mehr los ist, vergeht die Zeit schneller!

1. Der härteste und am schlechtesten bezahlte Job der Welt

Höhepunkte gibt es nur, wenn Kunden mit einer Tasche unseres Modenhauses das Geschäft betreten, dann wissen wir gleich, was jetzt kommt. Wir haben gerade so eine Jackenserie, bei der permanent eine Naht aufgeht. Offensichtlich schon nach dem ersten Tragen. Von der Geschäftsleitung sind wir angewiesen, die Kundinnen aufmerksam zu machen, pfleglich mit den Jacken umzugehen und dass wir dieses Problem noch bei niemand anderen hatten, obwohl wir diesen Teil schon vielfach verkauft hätten und blablabla ... Ich persönlich finde das ja peinlich. Wahrscheinlich ist das wieder so eine billige Produktion aus Fernost.

Jetzt kommt Frau Dürrschmied nochmals auf mich zu und gibt mir ein Formular mit der Aufschrift Mitarbeitergespräch in die Hand. Hm, denk ich mir, das hatten wir ja schon mal. Jedes Jahr muss jede Verkäuferin bei uns so etwas ausfüllen und unterschreiben. Sie bittet mich, das übers Wochenende zu tun und am Montag bei ihr unterschrieben abzugeben. Völlig sinnlose Aktion, aber bitte.

Endlich 18 Uhr. Schnell noch ein bisschen Ordnung machen und dann ab zum Bus. Am Weg zur Haltestelle sehe ich ein Plakat mit einer Kinowerbung für den Film „Der Kaufhauscop“. Ich liebe Paul Blatt. Hm, das wär doch jetzt was. Ein schönes Abendessen und dann ab ins Kino. Wo ist der nächsten Bankomat – Schwupps, Karte hinein und hundert Euro getippt. Der Bankomat meldet: Heute nur noch 40 Euro verfügbar. Mist! Und dabei ist erst der 21. – Kino und Abendessen kann ich mir wohl abschwemmen.

Ja, das ist der Einzelhandelsverkauf! Schlechte Arbeitszeiten unter der Woche und dann noch den ganzen Samstag arbeiten, wenn andere frei haben. Wenn man dann auch noch den Politikern zuhört, jetzt wollen die auch am Sonntag offen halten! In Berlin ist es angeblich schon so weit. An das Geld möchte ich ja gar nicht denken, wahrscheinlich verdient man als Taxifahrer mehr. Und dieses Umfeld! Eingesperrt in Geschäfte mit diversen Dürrschmieds als Vorgesetzte. Einkaufszentren ohne Tageslicht, im Sommer eiskalte Klimaanlage, im Winter stickig und überheizt. Und die Gerüche – bäh. Ich möchte wirklich wissen, wozu Wohnungen Duschen haben. Was mich besonders nervt, ist dieser ständige Geräuschpegel bei uns im Einkaufszentrum, mit der Hintergrundmusik. Oft krieg ich das Gedudel den ganzen Abend nicht aus den Ohren.

1. Der härteste und am schlechtesten bezahlte Job der Welt

Und diese Kunden! Keiner versetzt sich mal in unsere Lage. Viele sind unfreundlich und kaum jemand weiß, was er will. Die können oft gar nicht formulieren, was sie wollen – und wir sollen dann Gedankenlesen. Meine Mutter hat mir immer gesagt: Werde Verkäuferin, das ist ein sicherer Arbeitsplatz! Verkauft wird immer. Von wegen! Sie hätte die Rede von diesem Berliner Obermacker hören sollen! Was heißt sicherer Arbeitsplatz!

Irgendwie geht mir das alles auf die Nerven. Wenn ich nur wüsste, wie ich das ändern könnte. Vielleicht such' ich mir einen Job, wo ich nicht oder zumindest weniger mit Menschen in Kontakt komme. Vielleicht gibt's da irgendwas mit Computern, oder irgendwas in der Produktion. Dann komme ich endlich raus aus dem Verkäuferjob und muss mich für meinen Beruf nicht mehr genieren. Verkäuferin – wenn ich das nur schon höre ...

2. Image, Ethik und Moneten

Ich habe Ute B. als Beispiel genommen, um zu verdeutlichen, wie heutzutage, also wirklich im dritten Jahrtausend und das mitten in Westeuropa, mit Verkäuferinnen und Verkäufern umgegangen wird. Da bestellt irgendwer ein „Feigenblatttraining“ und schmeißt dabei einfach das Geld beim Fenster raus.

Wo sind sie, die Führungskräfte, Personalmanager und Unternehmer, die ihren Verkäufern zeigen, dass sie wichtig sind für das Unternehmen, und zwar lebenswichtig? Wo sind sie, die Führungskräfte, die ihren Mitarbeitern den Rücken stärken, sie fördern und entwickeln, so dass sie ihr Selbstbewusstsein steigern können? Und wo sind sie, die Führungskräfte, die Ausbildung ernst nehmen, die wirklich führen und fördern wollen? Natürlich gibt es die auch, leider jedoch nicht überall.

In diesem Buch werden wir Schritt für Schritt die Geschichte von Ute B. aufarbeiten. Egal ob Sie selbst im Verkauf sind, Führungskraft, Personalist oder Inhaber. Sie werden Ideen lesen, konkrete Rezepte bekommen und damit ein umfassendes Werkzeug-Set, wie Sie den Einzelhandelsverkauf in ihrer eigenen Praxis, erfolgreich, freudvoll und attraktiv gestalten – und zwar für Sie persönlich *und* für ihre Kunden. Steigen wir also gleich ein ins Thema und beginnen wir mit unserem Image als Verkäufer!

2.1 Feuerwehrmann versus Gebrauchtwagenverkäufer

Wie ist das mit dem Verkäuferimage wirklich?

2015 befragte GfK repräsentativ 29.777 Menschen weltweit in 27 Ländern nach dem Vertrauen in 30 Berufsstände. Der Vertrauenswert bezieht sich auf den Prozentsatz jener Menschen, die im Zusammenhang mit einem Beruf „Vertraue ich voll und ganz“ und „Vertraue ich überwiegend“ geantwortet haben.

2. Image, Ethik und Moneten

Zu den Berufen mit den höchsten Vertrauenswerten zählen weltweit schon seit Jahren jene, die für das grundlegende Funktionieren unserer Gesellschaft essenziell sind und auf die in Not- und Ausnahmesituationen Verlass sein muss: Feuerwehrleute, Sanitäter, Techniker, Ärzte, Piloten, Handwerker. Verkäufer befinden sich mit ihren Vertrauenswerten im guten Mittelfeld. Und das ist in der Tat erfreulich, denn noch vor neun Jahren, also 2009, wurden nur Politiker hinter den Verkäufern an letzter Stelle gereiht.

Diese befinden sich auch aktuell, gemeinsam mit Bürgermeister, am untersten Ende der Vertrauensskala. Leider gerade Professionen, denen wir die Lenkung und Gestaltung unserer Länder anvertrauen.

Und hier die wichtigsten Vertrauenswerte-Ergebnisse für Europa:

Beruf	Durchschnitt Europa
Feuerwehrleute	93%
Krankenschwestern/-pfleger	90%
Sanitäter	88%
Apotheker	87%
Lehrer	85%
Ärzte	83%
Piloten	83%
Landwirte, Bauern	83%
Lok-, Bus-, U-Bahn, Straßenbahnführer	79%
Ingenieure, Techniker	78%
Handwerker	76%
Architekten	74%
Taxifahrer	64%
Händler, Verkäufer	60%
Richter	60%
Rechtsanwälte	58%
Unternehmer	46%

2.1 Feuerwehrmann versus Gebrauchtwagenverkäufer

Beruf	Durchschnitt Europa
Bürgermeister	45%
Banker, Bankangestellte	43%
Journalisten	41%
Werbefachleute	33%
Versicherungsvertreter	33%
Politiker	19%

GfK Studie (Quelle: GfK Verein 2016)

Was sagt die Studie noch aus über Vertrauenswürdigkeit von uns Verkäufern?

- Weltweit gesehen liegen die Verkäufer mit 67% Vertrauenswert im guten Mittelfeld, weisen jedoch eine Spannweite der Werte zwischen 18% (Schweden) und 88% (Indien) auf.
- Der Wert für Österreich liegt bei 62%.
- Der Wert in Deutschland liegt bei im Durchschnitt 52%, wobei sich ein Ost-West-Gefälle zeigt (in ehemaligen ostdeutschen Bundesländern 58%, in den westdeutschen Bundesländern 50%).
- Schweiz: 45%.
- Generell gibt es in Europa auch ein Nord-Süd-Gefälle, d.h. die Vertrauenswürdigkeit von Verkäufer liegt im südlichen Europa generell höher als im nördlichen (in Italien z.B. 73%, in Spanien 65%).
- In Schweden liegt der Vertrauenswert europaweit mit 17% am letzten Platz. Als Grund wird in der Studie angeführt, dass die Schweden den Versand- und Onlinehandel intensiv nutzen und häufig auch im Ausland bestellen. Dadurch dürften Betrugsfälle durchschnittlich häufiger auftreten als in Ländern, die stärker vom stationären Handel geprägt sind.

Wie kann es gelingen, das Vertrauen der Menschen zu gewinnen? Lässt sich ein mittelmäßiges Image überhaupt verbessern?

Da gibt es sicher keine einfachen Erfolgsrezepte. Aber vielleicht hilft es, sich einen Satz von J. F. Kennedy in Erinnerung zu rufen. Er soll gesagt haben: „Einen Vorsprung im Leben hat, wer da anpackt, wo die anderen erst einmal reden.“

2. Image, Ethik und Moneten

Ein anderer Erfolgsfaktor ist die Ausbildung: Die Berücksichtigung des Themas „Verkaufen“ in universitären und außeruniversitären Ausbildungen und eine allgemeine Professionalisierung des Berufes hat zusehends den Imagewert unserer Berufsgruppe verbessert.

Was sagt die Marktforschung über das Verkäuferimage?

Das Image der Verkäufer verändert sich jedenfalls im Wandel der Zeit. In meinem Buch „Kundensignale erkennen – Verkaufschancen nutzen“ schrieb ich schon darüber und zitiere daher gerne. Als ich 1979 mit dem Verkaufen begonnen habe, konnten viele meiner damaligen – viel älteren – Kollegen von ihrem „VerkäuferSchmäh“ sehr gut leben.

Andere Kompetenzen waren damals noch nicht so wichtig. Obwohl manche behaupten, Verkaufen hat sich seit tausend Jahren nicht verändert, sage ich, dass ein erfolgreicher, professioneller Verkäufer mehr „draufhaben“ muss als nur einen guten „Schmäh“.

Sophie Karmasin¹ untersuchte das Image und verglich früher mit heute:

Früher	Heute
Keilerimage Pointiertes Produktwissen Manipulation Geringes Sozialprestige	Lösungsorientiertes Image Umfassendes Gesamtwissen Nutzenorientierung Entscheiden maßgeblich über den Erfolg eines Unternehmens

Und auch die Zeiten für Verkäuferinnen und Verkäufer ändern sich:

Früher	Heute
Autorität Produktwissen Verkauf Überreden/Manipulation Formal	Partnerschaft, Problemlöser Unternehmenswissen Beratung und Vertrauen Partnerschaft/Identifikation mit dem Kunden Spontan

¹ Dr. Sophie Karmasin Motivforschung.