



GASTKOMMENTAR

# Anleitung zum Vertriebsdesaster

## LEITARTIKEL Die Grenzen der moralischen Firewall

In Zeiten des Turbo-Kapitalismus ist die Grenze zwischen geschäftsmäßigem Handeln und jedem Preis und moralischem Verhalten sehr oft verschwommen. So wurde dieser Tage auf dem intermarchalen Glücksspielmarkt Spionagegeheimnisse geschlagen. Laut Medienberichten hat die renommierte Firma Betm das persönliche Umfeld der Casinos Austria-Chefs überwacht lassen. Bei Betm argumentiert man unter anderem damit, dass man den Verdacht hatte, dass wiederum die eigenen Chefs von dem Casino überwacht wurden. Das Ganze wird zunächst wie eine typische Wiener Kaffeehaus-Affäre durchgezogen, dass hier eindeutig Grenzen überschritten wurden.

Grenzen, die auch anderen offenbar keine Gültigkeit mehr haben. Vor wenigen Monaten sorgte ein Spitzenkandidat in Deutschland für Aufregung. Dort hat der Lebensmittelkonzern Lidl seine eigenen

Mitarbeiter überwachen lassen und machte dabei selbst vor den Tischnoten keinen Halt. Das Motiv der Aktion war offenbar, den Arbeitsmarkt der Mitarbeiter zu kontrollieren. Kontrolliert wurde dann auch bei der Deutschen Telekom. Dort wurden, passend zum Core Business, die Telekommunikationsbetriebe überwacht. Angeblich um herauszufinden, ob jemand Journalisten gegenüber gerne Firmengeheimnisse ausplaudert.

Bei Lidl und der Deutschen Telekom folgten dann große Entschuldigungen, und vermutlich werden auch die Betm-Chefs etwas in der Art verurteilt werden. Wie auch immer in Summe entsteht der Eindruck, als sei die Hemmschwelle in puncto Überwachung und Spionage gegenüber der Konkurrenz, den Mitarbeitern und dem eigenen Management dramatisch gesunken. Jede Unternehmer und Manager, die in solchen Zeiten richtig handeln, miteinander kooperieren und abstimmen, müssen sich da schon langsam wie die Dämonen vom Diner verhalten.

Man kann natürlich philosophisch argumentieren und sagen, dass die meisten Staatsexponenten dieser Welt ja auch ganz gerne Menschen von Agenten beschaffen, um den tatsächlichen oder vermeintlichen Feind auszuspähen. Aber sind die Mitarbeiter die unternehmerische Konkurrenz und die eigenen Chefs Feinde? Spionage und Überwachung sind keine Kavaliereffekte. Sie sind einseitig ein Zeichen der eigenen Schwäche und andererseits ein Zeichen verächtlicher böser Absicht, bei der die moralische Firewall außer Kraft gesetzt wird. Das gilt sowohl für die Staatsexponenten als auch für die Wirtschaftseliten.

www.wirtschaftsblatt.at O-TON

- Diskussion: Was haben Sie von dem „Wahlaufer“?**  
„Jeden ist selber Schuld“ ist Gold.  
Moment, in der Politik muss es nicht anders sein...  
Den Aussagen der Politiker, wie viele zu Wahlergebnis.  
„Glauben Sie, es werden, genau an National“  
Über „Zeit“
- Lufthansa akzeptiert DMC-Bedingungen**  
„Zwarer Betriebsverfahren ist überlegen nur eine Partei Die  
Steuerungsmuster für die KLM-Management und der  
DMC bewerten den die KLM Die Lufthansa ist schon  
„Sagte als Partner auszuweisen werden...“  
Über „Zeit“
- Schuld ist für die UN-schweigen werden sollte, und  
Wien zum Regionalflughafen degradieren. Konsequenzen  
sprechen sind in der Regel nicht die Papier wert, auf dem  
sie geschrieben werden...“  
Über „Zeit“**

DISKUTIEREN SIE MIT  
wirtschaftsblatt.at

**H**ätten Sie als Kunde jemals den Eindruck, dass Ihr Lieferant wohl eine „Anleitung zum Vertriebsdesaster“ in seinem Büro hängen hat? Hätten Sie diese auch gerne? Hier kommt für Sie ein zielgerichteter Leitfaden, um im Vertrieb schnellstmöglich und nachhaltig zum fulminanten Misserfolg zu kommen. Die folgenden fünf Gebote führen zuverlässig ins „Vertriebsdesaster“: Ändern Sie einfach Ihre Sicht der Dinge!

**1. Gebot:** Sehen Sie den Vertrieb als das, was er wirklich ist: eine unnötige Fleißaufgabe. In Wirklichkeit benötigt Ihr ausgefeiltes Produkt gar keinen Verkauf. Es verkauft sich gleichsam von alleine. Sie können es sich leisten, den Vertrieb mit der Auslieferung als beendet zu betrachten. Konzentrieren Sie die Vertriebstätigkeit auf die Unterschrift – „Rechts unten bitte!“ Haben Sie Mut zur Ignoranz. Vergessen Sie die Irrlichter des „After Sales Service“ und hüten Sie sich, nach dem Verkauf nochmals Kontakt mit dem Kunden aufzunehmen. Er könnte Sie mit Fragen, Anregungen, Hinweisen, Verbesserungsvorschlägen oder Nachbestellungen belästigen. Der Kunde ist nämlich ein heikler Spezialfall.

**2. Gebot:** Sehen Sie den Kunden als das, was er wirklich ist: ein ahnungsloser Unwürdiger. Die meisten Abnehmer haben kein Verständnis für Ihre Mühen der Produktentwicklung. Sie sind dumm und verstehen nichts von den Vorzügen Ihres Angebotes. Kunden wissen nicht, was sie brauchen und können die Leistungen Ihres Unternehmens somit auch nicht schätzen. Der Kunde wäre unwürdig, das Produkt zu erhalten, wäre er nicht im Besitz des Geldes, das notwendig ist, um den Planumsatz zu erzielen. Da man sich mit Unwürdigen im Optimalfall nicht abgibt, überträgt man Vertriebsaufgaben am besten dem Vertriebsmitarbeiter.

**3. Gebot:** Sehen Sie den Vertriebsmitarbeiter als das, was er wirklich ist: ein kostenerzeugender Firmentourist. Vertriebsmitarbeiter sind ihr Gehalt oder die Provisionen selten wert. Halten Sie diese daher an der kurzen Leine, sparen



Vertriebsdesaster – oder wie Sie die Sicht der Dinge ändern können

Sie vor allem bei den Reisespesen. Kaum ein Punkt erzeugt Vertriebsdesaster effektiver als sparen, sparen, sparen. Stellen Sie sicher, dass Ihr Mitarbeiter fern der Heimat das Gefühl hat, wenig wert und beliebig austauschbar zu sein. Sagen

**IHRE MEINUNG AN:**  
redaktion@wirtschaftsblatt.at

Sie ihm, dass diesen Job sofort ein anderer machen könnte, wenn er nicht mehr wolle. Vergessen Sie Dank und Anerkennung, er bekommt ja ohnehin zu viel bezahlt für Vergnügungsreisen in die Industriezonen der Vorstädte und Hotels mit Ausblick auf die Autobahn.

**4. Gebot:** Sehen Sie die sorgfältige Auswahl und Schulung der Vertriebsmitarbeiter als das, was sie wirklich sind: reine Zeitverschwendung. Es ist ein Gerücht, dass der „Vertriebler“ das Gesicht Ihres Unternehmens nach außen ist. Sympathie ist im Geschäftsleben fehl am Platz. Jeder erste Eindruck kann durch einen Eindruck Nummer 28 spielend ausgebügelt werden, beispielsweise bei einer

Produktpräsentation (zur Qualität Ihrer Produkte siehe oben). Achten Sie darauf, dass Fremdsprachenkenntnisse nur den „Urlaubsradius“ Ihres Mitarbeiters vergrößern. Auch ohne Rhetorik-Ausbildung ist jeder in der Lage, schlecht übersetzte, 68 Seiten lange Präsentationen einem „ahnungslosen Unwürdigen“ vorzulesen. Verzichteten Sie auf Schulungen, nutzen Sie diese Einsparungspotenziale.

**5. Gebot:** Sehen Sie sich selbst als das, was Sie wirklich sind: einfach genial. Niemals dürfen Sie vergessen, dass der sicherste Weg zum Vertriebsdesaster über Ihr Selbstverständnis als Führungskraft führt. Seien Sie restlos von sich selbst überzeugt und sprechen Sie schlecht über die Konkurrenz. Sie bleiben nachhaltig in Erinnerung.



**DDR. CHRISTIAN A. PONGRATZ**  
Spezialist für Vertriebsvorbereitung und strategische Unternehmensentwicklung

### LESER-MEINUNGEN

#### Europa braucht eine eigene Armee

Das militärische Einwirken Russlands in Europa hat die westliche Welt überrascht und die EU wird sich in Fragen der Sicherheit und der Energieversorgung einige Gedanken machen müssen. Zur Wahrung der eigenen Interessen wäre eine gemeinsame europäische Sicherheits- und Verteidigungsarmee wie eine „Europäische Armee“ gefragt. Die EU verliert sich militärisch aber ganz auf die NATO. Europa ist noch weit von einer Qualität der gemeinsamen Willensbildung entfernt, die einen verantwortlichen Einsatz vorgegebener Streitkräfte zulässt. Europa vermindert die Verteidigungsanstrengungen, dagegen nutzen Russland, China und Indien auf. Der Iran entwickelt ballistische Raketen die Europa erreichen können, und unterhält ein umfängliches Atomprogramm. Diese Situation schmerzlich und könnte zu einer Bewe-

hung Europas in den nächsten Jahren führen.  
Oliver & Kurt GÄRTNER  
60319 WELLS

#### Antidepressiva vom Minister

Im Jahr 2008 bestand Herr Minister Bertram darauf, dass die Angelegenheiten der Erwerbsarbeitslosen vom Sozialministerium in sein Wirtschaftsministerium verlagert werden. Demnach liegt die Erwerbsarbeitslosigkeit sehr stark an, was auch an der Wirtschaftspolitik der ÖVP und dem Herrn Bertram liegt. Deshalb wurden viele Erwerbsarbeitslose aus der Statistik gelöscht, indem sie in „AMG-Kurse“ gesteckt wurden und ihre Erwerbsarbeitslosigkeit dadurch so weit verschleiert wurde, dass sie nicht mehr statistisch erfasst werden und unbehandelt werden konnten. Diese Depressionen können sehr gut mit Medikamenten der Gruppe Antidepressiva behandelt werden. Übergangs-

Die Lammacher Helmut Gerlach des Herrn Bertram, öffnet ein Medizinarium, das heute nicht Adams

Bertram wird 1200 Wien

#### Managergehagen vom Staat?

Die Spitzenverdiener haben in den letzten Jahren oft un-moralische Dimensionen erreicht. Aktienbörsen, Bankkassen, Industriemanager verdienen mittlerweile über 200k und Stock Options ein Vielfaches. Der Durchschnittsgehälter ihrer Angestellten, viele Bürger haben ihre Nase nicht in unsere Gesellschaft durch Politik und Leistung verdienen machen. Demnach sollten die Vertriebsstellen zu Recht die Ansicht, dass mit außerordentlichen Verantwortung auch außerordentliche Gratifikationen ausbezahlt werden dürfen. Aus dieser Sicht ein klarer Hinweis zu einem gerechten Gehalt in die Gestaltung von Spitzen-

gehältern. Einige Bürger kritisieren aber zu Recht, dass nicht eine Minderheit von Spitzenverdienern über die Positionen durch selbstgefällige Gehaltsforderungen, selbst konzentriert durchgeführten Firmenentlohnungsprogrammen, moralisch verwerflich verhalten hat. Das ist aber noch kein Grund, dass die Politik Managergehälter regulieren sollte. Seit Jahren wird ein Modell der Mitarbeitervergütung für alle Manager und Arge, öffentlich diskutiert. Das hat teilweise auch das Problem, dass die asymmetrischen Entlohnungsmodelle in Unternehmen und rund um sie extrem hohen Managergehälter. Dieses Modell wird sicherlich in naher Zukunft als Gesetz kommen. Besser wäre, wenn Arbeitgeber und Industrie einleiten und bereit sind, auch eine gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen, indem sie einen „ethischen“ Modell Gehalt festlegen. Guttenberg  
Dr. Johann Sebastian Kamm  
germal