

Management von Geschäftsbeziehungen

Eine kleine Geschichte frei nach Antoine de Saint-Exupery („Der kleine Prinz“)

Ein junger dynamischer Verkäufer irrte durch die Geschäftswelt. In diesem Augenblick erscheint ein Einkäufer.

„Guten Tag“, sagte der alte, weise Einkäufer.

„Guten Tag“, antwortete höflich der elegant gekleidete Verkäufer, der sich umschaute, aber den Einkäufer in dem zugewiesenen Segment nicht finden konnte.

„Ich bin da“, sagte der Einkäufer in seiner kleinen Nische.

„Du siehst sehr kompetent aus.“

„Ich bin ein Einkäufer“, sagte der potentielle Kunde.

„Komm“, machen wir ein Geschäft“, schlug ihm der kleine Verkäufer vor.

*„Ich kann mit Dir noch keine Geschäfte machen...“, sagte der Einkäufer,
„...wir haben noch keine Beziehung.“*

„Ach, Verzeihung“, sagte kleine Verkäufer. Nach einiger Überlegungen fügte er hinzu: „Was bedeutet das, <Beziehung>?“

*„Du bist gewiss noch nicht lange im Geschäft“, sagte der vermeintlich
Einkäufer. „Was suchst Du?“*

„Ich suche Kundschaft und Aufträge“, sagte kleine Verkäufer. „Was bedeutet <Beziehung>?“

*„Es scheint fast, als sei dies eine in Vergessenheit geraten Sache“, sagte der
Einkäufer, „Es bedeutet, sich <vertraut> machen.“*

„Vertraut machen?“, stutzt der kleine Verkäufer.

„Gewiss.“, sagte der Einkäufer „Du bist für mich nichts anderes als der Vertreter einer Firma, der Vertretern von vielen anderen Firmen gleicht. Ich brauche Dich nicht, und Du kannst auch noch andere Einkäufer finden. Ich bin für dich nur ein Einkäufer wie viele andere Einkäufer. Aber wenn wir eine Beziehung haben, werden wir einander wertschätzen. Ich werde für dich wichtig sein, um Du wirst für mich wichtig sein in der Geschäftswelt...“.

„Ich beginne zu verstehen“, sagte kleine Verkäufer.

„Mein Leben ist eintönig, ich verhandle mit Verkäufern und meine Geschäftsleitung gibt mir Zielsetzungen. Alle Verkäufer gleichen einander, und alle Geschäftsleitung gleichen einander. Aber wenn wir eine gute Beziehung haben, können wir beide erfolgreich sein. Wir werden unser beider Ideen und Strategien kennen, und das wird uns unterscheiden. Die anderen Vertreter sind für mich nichts als Visitenkarten und Sekundär-Business. Dein Besuch aber wird ein kreativer, interaktive Prozess sein. Laß‘ es uns versuchen, bauen wir eine Beziehung auf!“ sagte der potentielle Einkäufer.

„Ich möchte wohl“, antwortete der kleine Verkäufer, „aber ich habe keine Zeit, ich bin unter Plan, ich muss Geschäfte machen und mein Budget erfüllen.“

„Man ist nur dann erfolgreich, wenn man Geschäftsbeziehungen hat“, sagte der Einkäufer.

„Im Geschäftsleben hat man keine Zeit, Beziehungen aufzubauen, was zählt sind kurzfristige Erfolge, die Plan-Erfüllung, die kurzfristigen Zielsetzungen. Da sich Beziehungen aber kurzfristig nicht aufbauen lassen, weil sie Kontinuität und Geduld erfordern, haben die Verkäufer heute keine Geschäftsbeziehungen mehr.“

„Was muss ich tun“ sagte der kleine Verkäufer.

„Du musst sehr geduldig sein“, antwortete der Einkäufer. „Du wirst Dich erst einmal vorstellen, mir Deine Services und Produkte zeigen und erklären. Ich werde sorgfältig zuhören und alles genau beobachten. Du wirst nicht übertreiben, wirst ehrlich sein, wirst keine Floskeln sagen. Die Floskeln sind die Quellen der Missverständnisse. Aber bei jedem Besuch werden wir uns ein bißchen näher kommen und mehr voneinander lernen und erfahren.“

Am nächsten Tag kam ein anderer dynamischer Verkäufer von der gleichen Firma zum Einkäufer.

„Es wäre besser gewesen, es wäre der gleiche Verkäufer wieder gekommen“, sagte alte Einkäufer, „... wenn immer der gleiche Verkäufer zu mir kommt, werde ich mich darauf einstellen und vorbereiten können. Ich werde wissen, wie er reagiert. Ich werde seine Stärken und Schwächen kennen lernen. Je länger wir uns kennen und mit jedem Besuch, werden wir eine bessere Beziehung aufbauen. Wir werden erfahren können, wie fruchtbar und effizient eine solche Beziehung für beide Seiten sein kann. Wenn aber immer irgendwer und jemand anders kommt, werde ich nie wissen, worauf ich mich einstellen soll, wird es nie möglich sein, eine Beziehung aufzubauen. Es muss feste Bräuche geben.“

So machten sich der kleine Verkäufer und der alte weise Einkäufer miteinander vertraut. Als nun der alte weise Einkäufer in eine andere Firma wechseln wollte, um eine neue Herausforderung anzunehmen, und der Verkäufer und Einkäufer das letzte Gespräch miteinander hatten, sagte der Einkäufer:

„Ach, ich werde es beda uern.“

„Das ist Deine Schuld!“, sagte kleine Verkäufer „Ich wünsche Dir nichts Übles, aber du hast gewollt, dass wir uns einander vertraut machen.“

„Sicher“, sagte der alte Einkäufer.

„Aber nun wirst Du es bedauern“, sagte kleine Verkäufer.

„Bestimmt“, sagte der Einkäufer.

„So hast du also nichts gewonnen!“

„Ich habe“, sagte alte Einkäufer, „eine Geschäftsbeziehungen gewonnen.“

„Adieu“, sagte kleine Verkäufer.

„Adieu“, sagte der alte Einkäufer. Ich will Dir aber noch ein Geheimnis verraten. Es ist ganz einfach. Das Wesentliche des Geschäfts steht nicht auf dem Papier, es ist nicht die Angebotssumme, es nicht der Preis, sondern die Beziehung. Der gemeinsame Austausch von Ideen, das gemeinsame Erarbeiten von Lösungen. Das gegenseitige Geben und Nehmen. Das

*Wesentliche lässt sich nicht in Zahlen und Verträgen ausdrücken. Die Zeit, die wir miteinander verbracht haben, die Lösungen, die wir gemeinsam arbeiten haben, macht unsere Beziehung wichtig. Im Geschäftsleben von heute wird diese Wahrheit oft vergessen, sie fällt der Hektik, der Planung und der Budgeterfüllung zum Opfer“, sagte alte Einkäufer.
„Aber Du darfst nie vergessen, dass Du zeitlebens für das verantwortlich bist, was Du Dir vertraut gemacht hast. Eine Geschäftsbeziehungen ist eine Verpflichtung.*

Und wenn es bei unserem kleinen Verkäufer und dem weisen Einkäufer wie in ganz vielen Fällen ist, dann sehen sie sich ja schon bald wieder ... bei der neuen Firma des Einkäufers!

Sie haben inhaltliche Fragen oder Anregungen zum Erfolgstipp? Dann schreiben Sie uns doch einfach eine Mail an <mailto:ralf.jansen@jbt.de>

Wir freuen uns auf Ihr Feedback uns stehen Ihnen wie immer gerne für Ihre Fragen oder den Gedankenaustausch zur Verfügung.