

Schritte auf dem Weg nach oben



Auf dem Weg nach oben: Coach **Stuart Truppner**, **Marc Lasse**, **Swen Kasten**, **Holger Bock** und **Marc Suray** (alle Calix; es fehlt **Martin Bartölke**).

Vor zwölf Monaten lautete die Ausgangsfrage: Wieviel dauerhaften Erfolg kann Training bringen? Im April 2009 hatte sich Calix unter anderem die Ziele Steigerung der Beratungs- und Betreuungsqualität, Umsatzsteigerung sowie Teamerweiterung gesteckt. Jeder Einzelne soll in diesem Trainingsjahr mit Coach **Stuart Truppner** noch stärker an sich arbeiten, lautete die Forderung. Die Berater sollten erfahren was Beziehungs- und Selbstmanagement ist und wie sie Erfolg selbst verursachen. Viele Vorgaben wurden erfüllt, an anderen wird noch fleißig gearbeitet.

Das Ziel, Arbeitsplätze zu schaffen wurde erreicht. Heute arbeiten über 20 Geschäftspartner für das Unternehmen, vor Jahresfrist waren es noch elf.

„Mit Coach Truppner den Aufstieg meistern“, titelte **Cash** vor einem Jahr, als die Zusammenarbeit der Gewinner des Castings, der Calix Investmentberatung, mit Coach **Stuart Truppner** begann. Zeit für einen letzten Besuch und ein Resümee. Text: Katja Schulz

In den nächsten zwei Jahren soll die Zahl auf 50 gesteigert werden. Mehr noch: Die Hildesheimer planen im Sommer 2010 die Eröffnung einer Niederlassung in Hannover. „Weitere sollen folgen“, so Geschäftsführer **Marc Suray** in der Runde der Führungskräfte, dem regelmäßigen Auftakt eines Trainingstages mit Truppner. Vertriebsleiter **Swen Kasten** geht es darüber hinaus um das Gewinnen von Führungskräften. „Wir wollen expandieren, aber die Leute, die Führung übernehmen können, müssen sich im Zeitablauf erst noch herauskristallisieren.“

Um dieses Ziel zu erreichen hat Calix eine mittlere Management-Ebene mit Senior-Beratern eingezogen – bis Sommer 2010 sollen es weitere acht mit Führungsverantwortung sein. „Wir haben personell ein 100-prozentiges Wachstum, das Umsatzwachstum zieht nun nach. 2010 hatten wir den besten Jahresstart seit der Unternehmensgründung“, schlägt Suray den Bogen zu den Zahlen. Der Umsatz ist 2009 mit Truppner um 108 Prozent auf 761.000 Euro gewachsen. Das erste Quartal 2010 zeigt 145 Prozent Zuwachs.

Bei aller Freude bleibt ein Wermutstropfen: das Empfehlungsmanagement. „Bei diesem Thema haben wir immer noch ein großes Defizit“, so Kasten. Suray vermutet eine unrealistische Erwartungshaltung der Berater. Sie hätten noch nicht verstanden, dass eine Empfehlung von ihnen auch ausgelöst werden kann und der Kunde nicht automatisch von selbst kommt. Das bestehende Defizit bestätigen die Berater in den Einzelcoachings, dem zweiten Teil des Trainingstags. „Vertrieblich gesehen läuft es nicht schlecht, der Kunde ist zufrieden, aber mit den Empfehlungen komme ich nicht weiter“, sagt einer der Berater. „Ich kenne keinen, der auf Dauer ohne Empfehlungen erfolgreich ist“, warnt der Coach und empfiehlt, im ersten Schritt eine Aufbauphase.

„Zeig dem Kunden die Vorteile der abgeschlossenen Produkte auf, biete ihm an, dass er bei Fragen jederzeit anrufen kann und sag ihm, dass Du in seinem Interesse arbeitest“, lautet sein Rat. Erst dann komme die Empfehlungsphase. Das Thema solle auf jeden Fall angesprochen werden, wenn die

Chemie zwischen Berater und Kunde stimmt, so der Trainer weiter. „Der Kunde darf ruhig zugeben, dass er zufrieden ist.“

Beton auf das Fundament

Truppner resümiert: „Die Sicherheit und das Auftreten sind bei allen deutlich besser geworden“. Es habe ihm Spaß gemacht mit Calix zu arbeiten. Auch Vertriebsleiter Kasten zeigt sich sehr zufrieden mit den erzielten Ergebnissen: „Unser Ziel, durch das Coaching stärker an Calix und dem einzelnen Berater zu arbeiten wurde erreicht. Jeder im Team ist nun ausgebildeter Beziehungsmanager im Umgang mit seinen Kunden“, lautet sein Fazit. Die nächsten Schritte sind klar: Es gelte „Beton auf das Fundament“ zu schütten – also weiter an der Kundenzufriedenheit zu arbeiten, noch persönlicher in der Kundenbindung, -betreuung und -gewinnung zu agieren.

Wie haben die Berater die letzten zwölf Monate erlebt? „Der Umsatz ist im Gegensatz zum Vorjahr um hundert Prozent gestiegen und auch menschlich hat das Training sehr viel gebracht“, sagt **Daniel Köhne**. Das sieht **Kai Teschke** genauso, der das Coaching auch dafür genutzt hat, im privaten Bereich Ziele zu erreichen. „Ich kann jetzt eher meinen inneren Schweinehund überwinden und eigene Ziele erreichen“. Überhaupt habe eine Professionalisierung eingesetzt: „Die Termine laufen besser, was daran liegt, dass ich einfach mehr Routine habe und weiß, wie ich Kunden überzeugen kann“, berichtet er. **Benjamin Sadikovic** blickt auf seine Entwicklung zurück: „Es hat nicht gleich alles zu Beginn geklappt. Aber jetzt habe ich meine Ziele und will diese auch erreichen. Ziele schriftlich zu will fixieren, habe ich bei Stuart gelernt.“

Calix hat mit Hilfe von Truppner den Aufstieg gemeistert und sich weitere Schritte auf der Erfolgsleiter vorgenommen. Sie wollen wachsen, aber nicht um jeden Preis, wie Kasten versichert. Bis 2015 strebt das Unternehmen ein Umsatzvolumen von 4,6 Millionen Euro an und will auf 100 Geschäftspartner wachsen. Dies würde Erfolg von Dauer bedeuten und damit die Ausgangsfrage mit Ja beantworten. ■