

# Training, Praxis und Refresher-Tage

Globus-Award: **Nachwuchs- und Mitarbeiterförderung** durch den Trainer und Coach Jürgen Florack bei Kozica Reisen

Von Matthias Gürtler

Bei Kozica Reisen in Essen hält man es mit der Wissenschaft: „Wenn wir immer nur das machen, was wir schon immer gemacht haben, werden wir auch nur das bekommen, was wir schon immer bekommen haben“, zitierte Geschäftsführer Marc Kozica in der Globus-Bewerbung den Kommunikationsforscher Paul Watzlawick. Und schiebt eine Kernaussage der amerikanischen Unternehmerin Mary Kay Ash hinterher: „Menschen sind definitiv das größte Kapital eines Unternehmens. Ein Unternehmen ist nur so gut wie die Menschen, welche es hält.“

Doch was macht ein Reisebüro mit diesem Kapital? Man investiert in ihre Entwicklung und Weiterbildung, so Kozicas Antwort. Und das „obwohl, oder vielleicht besser noch, weil wir schon wirklich gute Mitarbeiter in der Firma haben“.

Das Ziel des Geschäftsführers: Die 19 „Rohdiamanten“ der Firma, zu denen sich auch die Führungskräfte zählen, sollten einen weite-

Mitarbeiter auszusprechen, die Arbeitszeit optimal zu gestalten, dem Kunden wirklichen Nutzen zu liefern, die richtige Abschlussfrage zu stellen und das zielgerichtete Erfragen des Kaufmotivs. Nach Training und Umsetzung in der Praxis folgten so genannte Refresher-Wochen. Dabei stand der Trainer Jürgen Florack von GOVEND und Partner der INtem-Gruppe jederzeit für Fragen zur Verfügung und gab Tipps für die Umsetzung in der Verkaufspraxis.

› „Wie stelle ich sicher, dass ich in jedem Gespräch mit Kunden und Kollegen oder auch privat in einem Topzustand bin?“

› Wie erreiche ich diesen Zustand?

› Welchen besonderen Nutzen kann ich meinen Kunden mit unseren Produkten und Dienstleistungen liefern?

› Wie führe ich über die Qualität meiner Fragen die Verkaufsgespräche?

› Wie erhalte ich per Frageschlüssel die wichtigsten Anforderungen, was ist für den Kunden das Wichtigste und warum?

› Welche Ideen habe ich im Verkaufsgespräch, um das Kundeninteresse zu wecken und mich von anderen Anbietern zu differenzieren?

› Wie reagiere ich auf Einwände?

› Welche Abschlüsse kann ich noch zusätzlich holen, welche Kunden kann ich zurückgewinnen?

› Wo kann ich über Zusatzverkäufe Kunden begeistern?

„Das Schöne ist: Es wirkt!“, versichert Kozica in seiner Bewerbung zum Globus Award. Es sei deutlich feststellbar, „wie alle Mitarbeiter mehr Freude und Begeisterung mitbringen und durch die richtige Wortwahl und Verhaltensänderungen bessere Buchungen platzieren“.

Und nicht nur das: „Die Mitarbeiter sind selbstbewusster geworden, haben mehr Spaß an ihrer Arbeit und gewinnen so stärker als bisher neue Kunden hinzu“, schwärmt Kozica.

Foto: Kozica Reisen



**Nicht ganz komplett, aber hoch motiviert und bestens geschult: das Team von Kozica Reisen in Essen und Jürgen Florack von GOVEND**

ren Schliff erhalten. Inklusiv der Analyse, welche Fähigkeiten in den einzelnen Mitarbeitern stecken und welche Werkzeuge man benötigt, um vorhandenes Potenzial noch weiter auszubauen.

Neu war das Thema nicht bei Kozica: „Die meisten unserer Mitarbeiter haben in ihrer beruflichen Laufbahn bereits Verkaufstrainings und -schulungen erhalten. Das ist nicht nur gut, sondern auch notwendig“, so der Firmenchef. Nun wollte man ein System testen, das wissenschaftlich fundiert und praxisorientiert zugleich ist und die Mitarbeiter nachhaltig begleitet.

Die Entscheidung fiel auf ein Intervallsystem des Intem-Instituts, bei dem die Mitarbeiter in zwei Gruppen über sechs Wochen geschult wurden. Positiver Nebeneffekt: ein gestärktes Zusammengehörigkeitsgefühl.

Der wichtigste Punkt war für Kozica, dass alle Mitarbeiter das erlernte Know-how durch wiederholtes Üben in ein „Können“ umsetzen und zugleich durch ein ganzheitliches „Wollen“ auch zu einer positiveren Einstellung kommen.

Während der Kurse wurde zunächst Stück für Stück neues Wissen gereicht, um es in der darauf folgenden Woche in der Praxis zu üben. Die Themen: Fokussierung und Motivation, Körpersprache, Verhaltensänderungen und „die Fähigkeit, Kunden zu begeistern“. Genauso wichtig: Lob und Anerkennung für Kunden, Kollegen und



## Die Serie zum Globus Award

Zum ersten Mal gab es beim Globus Award dieser Zeitung einen Sonderpreis für die „Beste Nachwuchs- und Mitarbeiterförderung“. Die Idee stammt von Aron Stiefvater, Inhaber des Reisebüros Stiefvater in Weil am Rhein. Aus seiner Sicht entscheidet dieses Thema maßgeblich mit über die Zukunft der Reisebüros. Nur mit guten, engagierten und selbstbewussten Mitarbeitern könne der klassische Vertrieb den Online-Portalen Paroli bieten. Mit dieser fünfteiligen Serie stellen wir Ihnen die fünf besten Bewerbungen vor.