

Die Verkaufsdiva

*Wichtiger Hinweis des Autors: Handlung und Personen sind frei erfunden.
Falls ein Leser Ähnlichkeiten mit ihm bekannten Menschen feststellt, ist dies beabsichtigt.*



In jedem Unternehmen, ob klein, mittel oder groß, gibt es stets Mitarbeiter mit verschiedenen Charakteren. Manche sind nett, manche unfreundlich, einige sind stets behilflich und andere haben nie Zeit. Wenn Menschen so eindeutig sind, ist es relativ leicht, mit ihnen zurecht zu kommen. Man stellt sich auf ihr Verhalten ein und die Sache passt.

Viel schwieriger wird es aber, wenn Kolleginnen und Kollegen sich nicht an dieses Muster halten, sondern heute so und morgen so sind. Noch komplizierter wird es aber, wenn sie nicht nur täglich ihr Verhalten ändern, sondern auch regelmäßig ihre Beziehung zu anderen ändern. So eine Mitarbeiterin war bei der IT-Firma VRB, steht für Virtual Relays Business, auf deutsch etwa Unternehmen für virtuelle Schaltungen, beschäftigt. Zwar ist der Name ein wenig gewöhnungsbedürftig - aber heute müssen (!) alle besseren Unternehmen englische Bezeichnungen tragen, denn sonst werden sie als altbacken betrachtet. Henriette Holmeier, die man eher als Diva denn als Dame bezeichnen sollte, war in diesem Unternehmen als Verkäuferin für den Bereich 'Software' angestellt. Ihr Gruppenleiter Ulrich Barr verzweifelte manchmal, weil ihn ihre Ansichten und ihre Eskapaden stets vor neue Herausforderungen stellten. Da er noch neun weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu leiten hatte, verbrachte er deshalb einen Großteil seiner Führungstätigkeit mit dem Erklären, warum gerade Frau

Holmeier dies oder jenes tat und warum gerade sie es tun durfte.

Sie war eine attraktive und engagierte Beraterin. Fast alle Kunden waren von ihrem Auftreten und ihrem Können sehr angetan. Hatte sie den richtigen Draht zu ihnen gefunden, und das war meist der Fall, konnte sie für das Unternehmen oft recht günstige Abschlüsse erzielen. Dies war ein Verhalten, das Ulrich Barr sehr gut gefiel. Weniger angetan war er jedoch von einer Anzahl anderer Eigenschaften: So war sie zum Beispiel grundsätzlich am Dienstag nie vor zehn Uhr im Büro. Seit einigen Monaten hatte sie sich angewöhnt, zu diesem Zeitpunkt ein zweites Frühstück im nahe gelegenen Café einzunehmen. Auch ihre Kunden mussten sich nach diesem Zeitplan richten.

Auch sonst war sie relativ häufig außer Haus. Obwohl es nicht direkt ihre Aufgabe war, sah sie es als ihre Pflicht an, allen wichtigen Kunden persönlich einen Geburtstagsgruß zu überreichen. Entgegen den Richtlinien des Hauses begnügte sie sich nicht mit einem einfachen Blumenstrauß, nein, wenn sie schon unterwegs war, dachte sie, muss das Geburtstagsgeschenk auch ihrem Auftreten entsprechend sein. Dass sie damit häufig ihren Geschenketat überzog, belastete sie in keiner Weise. Natürlich hatte sie dafür bei ihren Kunden ein sehr positives Image und bei neuen Bestellungen wurde selbstverständlich zuerst nach Henriette Holmeier gefragt. Dadurch konnte sie wieder ihre Kollegen im Verkauf überflügeln und ihre Etatüberschreitungen wurden dann – wenn auch zähneknirschend – akzeptiert.

„Ach, Frau Holmeier, vor einer Stunde hat Ihr Kunde Herr Müller angerufen. Leider konnte ich ihm nicht sagen, wo und wann er Sie wieder erreichen kann.“ „Oh, Frau Reinke, das tut mir aber leid. Ich war doch eben beim Überreichen des Geburtstagsstraußes, den Sie mir gestern besorgt haben.“ Claire Reinke wusste zwar von dem Blumenstrauß, aber nicht, wann Henriette Holmeier ihn übergeben wollte. Ärgerlich dachte sie: „Das hätte sie mir auch sagen können, dann hätte ich dem Kunden Müller eine vernünftige Auskunft geben können!“

Claire Reinke seufzte: „Das ist heute Vormittag schon der siebte Anruf, den ich an Frau Holmeier weiter leiten muss. Und dabei ist kein einziger für die VRB dabei. Heute waren nur Anrufe, die die privaten Interessen von dieser Holmeier betrafen. Es ist ja auch kein Wunder! Sie ist Mitglied in der Stadtratsfraktion, arbeitet beim Historischer Verein mit, gehörte den Theaterfreunden an, ist in der Kleingärtnervereinigung, arbeitet bei den Wirtschaftsunioren mit; sie ist stellvertretende Vorsitzende des Städtischen Gymnasiums, kämpft mit im Bezirksausschuss der IT-Beschäftigten und ist Beiratsmitglied im 'Stadtverband Tourismus'. Ihre wichtigste Funktion ist jedoch die der Schatzmeisterin im Golf-Club. Das wäre auch noch auszuhalten, wenn sie nicht den Ehrgeiz hätte, hier Präsidentin werden zu wollen!“

Waren die erstgenannten Funktionen weitestgehend von der Überlegung bestimmt, in der Stadt 'etwas voranzubringen', so war die Mitgliedschaft im Vorstand des Golf-Clubs doch sehr von persönlichem Interesse. Zwar spielte sie selbst kein Golf, doch der elitäre Club hatte es ihr angetan. Immerhin konnte diese Position für sie ein Sprungbrett für weitere Stufen auf der Karriereleiter nach oben sein. Nicht umsonst 'war man wer' in diesem Modesport. Holmeier spürte dies auch bei ihrer Beratertätigkeit. Stellte sie fest, dass der Kunde auch Mitglied im Club war, fiel es ihr wesentlich leichter, zu einem Abschluss zu kommen. Nachdem der örtliche Golf-Club viele Mitglieder hatte, konnten sich die Kollegen und auch ihr Vorgesetzter nur über die guten Absatzzahlen wundern.

Gleichzeitig nutzte sie ihre berufliche Tätigkeit auch für die Werbung für den Golfsport aus. Immer wieder wurden gut betuchte Kunden darauf angesprochen, wie abwechslungsreich und erholsam der Golfsport sei. Zeigte der Kunde auch nur das kleinste Interesse, wurde ihm sofort ein Aufnahmeantrag in die Hand gedrückt. Bis es sich manche Kunden versahen, hatten sie auch schon die Beitrittserklärung und die Abbuchungsermächtigung unterschrieben.

Ulrich Barr wollte nicht zu energisch gegen dieses Verhalten angehen, brachten doch diese Methoden insgesamt mehr Vor- als Nachteile. So dauerte der Verkaufsabschluss bei ihren Golf-Freunden nur halb so lange, wie die anderen Berater bei ihren Verkaufsgesprächen benötigten. Hatte die VRB ein neues Produkt in ihrer Palette, rief Holmeier als erstes ihre Golf-Kunden an und innerhalb ganz kurzer Zeit hatte sie schon den Löwenanteil ihrer Vorgaben erreicht. Zwar gab sie ihnen auch großzügig Rabatte, aber der insgesamt Verkaufserfolg brachte sie meist an die Spitze bei den Umsatzzahlen. Barr monierte hin und wieder die hohen Abschläge, aber er respektierte die Erklärungen Holmeiers: „Lieber Herr Barr, rechnen Sie doch bitte selbst einmal nach: Gäbe ich die Rabatte nicht, hätte ich und die VRB einen wesentlich geringeren Ertrag zu verzeichnen. Vergleichen Sie doch einmal die Deckungsbeiträge im Softwareverkauf. Ich denke, dass ich mit der von Ihnen kritisierten Verkaufstätigkeit nach wie vor mit guten Erfolgen in der Spitzengruppe bin.“

In den letzten Monaten wurde gemunkelt, dass Henriette Holmeier bei der nächsten Wahl des Vorstandes beim Golf-Club reüssieren wollte: Präsidentin! Das war eine Position so recht nach ihrem Herzen. Dazu auch noch die erste weibliche im Regierungsbezirk. „Das ist doch ein Posten, für den es sich zu kämpfen lohnt“, vertraute sie sich einer Beraterkollegin an. „Was glaubst du, mit welchem Respekt mich dann erst unsere Kunden betrachten würden! Und auch ein Aufstieg hier bei der VRB wäre dann viel leichter möglich. Unser Chef hat eine große Menge an Freunden und Bekannten im Golf-Club. Und die würden ihn sicher drängen, ihre Präsidentin zu nominieren, wenn wieder eine höhere Stelle hier bei uns im Hause frei werden würde.“

Natürlich ist der respektable Posten eines Golf-Präsidenten sehr begehrt. Sobald bekannt wurde, dass Henriette ihren Hut in den Ring werfen würde, meldeten sich unverzüglich eine Reihe von Stimmen, die ihr die Qualifikation dafür absprachen. „Also, Leute, schaut einmal: Diese Henriette Holmeier ist in zehn Vereinen. Aber was bewegt sie?“ Bürgermeister Ludwig Pusch-Mühlbacher sprach engagiert zu seinen Parteifreunden, zu denen Henriette als Oppositionelle nicht gehörte. Deshalb hatte er es leicht, gegen sie zu antichambrieren. „Wir hatten bisher schon einen Präsidenten, der sich kaum um Platz und Mitglieder kümmerte. Soll das so weitergehen? Was man von ihr hört, sind nur lautstarke Parolen, mit denen sie für Verbesserungen auf dem Platz und in der Organisation kämpft. Aber was tut sie konkret? Leute, Leute, überlegt euch das gründlich, ehe Ihr sie weiter fördert.“

„Frau Reinke, was ist denn das für ein Termin morgen um elf Uhr? Hier steht nur 'Meinhardt' und sonst kein Anlass. Wer hat denn diesen Termin eingetragen ohne mit mir zu reden oder den Termin zu begründen?“ Ulrich Barr reagierte empört auf den elektronischen Kalendereintrag, den er zu Gesicht bekam. „Das war Frau Holmeier“ entgegnete Claire Reinke. „Sie hatte mit dem Kunden ihre Probleme. Er ist mit der neuen Gehaltssoftware, die wir ihm vor einem halben Jahr verkauften, nicht zufrieden und da Frau Holmeier mit dem Kunden nicht mehr weiter kam, war sie der Auffassung, dass es Ihre Aufgabe als Vorgesetzter sei, den Kunden zu beschwichtigen. Soll ich Frau Holmeier bitten, ihnen die genaueren Hintergründe aufzuzeigen?“ „Lassen Sie nur.“ Ulrich Barr murmelte in seinen imaginären Bart. „Das ist doch unverschämt. Mir einfach einen Termin einzutragen, ohne mit mir vorher zu reden. Wenn das jeder machen würde!“

In der Kaffeepause berichtete Claire Reinke von dem Missvergnügen Barrs bezüglich des Kalendereintrags. „Ach“, meinte Henriette, „hängen Sie das nicht zu hoch auf. Dieser Barr mag zwar ein ganz guter Gruppenleiter sein, aber die VRB käme auch ganz gut ohne ihn aus. Denken Sie einmal darüber nach: Wenn ich morgen den Bettel hinwerfen würde, würde unserer Gruppe ein wesentlicher Teil des Umsatzes fehlen. Ob ein anderer Berater dies so schnell aufholen würde, kann ich mir nicht vorstellen. Und ob dann Barr seinen Job behalten würde, wage ich zu bezweifeln.“ Claire Reinke dachte sich: „Na ja, als Beraterin ist sie ja nicht schlecht. Nur ihre Leistung und ihr Verhalten kontrastieren schwer. Gut, dass ich sie nur vierzig Stunden in der Woche ertragen muss.“

Um den Ärger noch zu verstärken, bat Abteilungsleiter Gregor Leifheit seinen Gruppenleiter Ulrich Barr zu einem Führungsgespräch. „Herr Barr, gerade hat mich Ihr Mitarbeiter Notker Hanemann darauf hingewiesen, dass in unserem Hause die Richtlinien – speziell in Ihrer Gruppe - nur sehr ungenügend eingehalten werden. Hanemann bringt eine sehr gute Leistung und wir sollten solche Mitarbeiter nicht vor den Kopf stoßen.“ „Inwiefern verstößt

unsere Gruppe gegen hausinterne Richtlinien? Das kann doch nicht sein. Jeden Tag brüte ich mindestens eine halbe Stunde über unseren Regeln und damit, dass sie keiner verletzt. Können Sie mir bitte konkrete Tatsachen mitteilen?“ „Natürlich! Ich habe selbst nachgesehen. Frau Holmeier betreut wesentlich mehr Kunden als alle anderen Berater. Wir hatten doch vor einem Jahr vereinbart, dass alle Mitarbeiter Ihrer Gruppe in etwa für die gleiche Anzahl Kunden zuständig sein sollen. Nun stelle ich fest, dass sie über fünfzig Prozent mehr Kunden als der Durchschnitt betreut. Darf ich um eine Erklärung bitten?“ Barr wusste um diesen Verstoß, stammelte ein paar Entschuldigungen und versprach, unverzüglich mit Henriette Holmeier zu reden, damit künftig die Regeln wieder eingehalten werden.

Als Barr ein paar Tage später das Gespräch mit Henriette Holmeier führte und sie über die Vorhaltungen des Abteilungsleiters informierte, meinte sie nur schnippisch: „Lassen Sie sich nicht irre machen. Das geht schon in Ordnung. Sehen Sie, auf Grund meiner guten Kundenbeziehungen benötige ich für ein Verkaufsgespräch weitaus weniger Zeit als meine Kollegen. Sagen Sie das dem Chef! Oder haben sich schon einmal Kunden über mangelnde Information beklagt? Außerdem bin ich auch am Wochenende immer für meine Kunden da – und wenn es auf der Golfanlage ist. Lassen Sie es gut sein und mich in Ruhe arbeiten. Auf Wiedersehen.“

Ulrich Barr wollte doch zu gerne einmal sehen, wie seine Mitarbeiterin Henriette Holmeier auf dem Golfplatz wirkte. Wie erstaunt war er, als er die charmante Frau in einem Nebenzimmer des Golfheimes erspähte. Es waren etwa ein halbes Dutzend Herren, denen sie präsierte. „Was für eine Versammlung ist hier im Nebenraum?“ fragte er die Bedienung und lud sie, da außer ihm keine Gäste im Raum waren, zu einer Tasse Kaffee ein. „Oh“, meinte die erfahrene Kraft. Das ist unsere Schatzmeisterin Frau Holmeier. Sie hat den Club-Ausschuss zu einer Besprechung eingeladen.“ Überrascht meinte Barr: „Als ich vorhin durch die offene Türe spitzte, habe ich den Präsidenten gar nicht gesehen. Ist er krank?“ „Nein, wo denken Sie hin. Der ist bumbergesund. Nur, wie so erzählt wird, hat Frau Holmeier Interesse an dem Präsidentenposten und will nun mit einem Teil des Ausschusses abklären, wie groß ihre Chancen eventuell sind. Diejenigen, welche loyal zu unserem Präsidenten stehen, kamen sowieso nicht. Aber die anderen hören doch einmal zu, was die Aspirantin ihnen zu erzählen hat. Dabei, ganz im Vertrauen, viel Ahnung hat sie vom Golfsport nicht. Wenn man nicht einmal selbst spielt...“

Einige Wochen nach dem konspirativen Gespräch mit einigen Ausschussmitgliedern des Golf-Clubs standen nun die Wahlen an. Henriette Holmeier rechnete sich gute Chancen auf den Präsidentenposten aus, hatte sie sich doch im Vorfeld der Zustimmung einer ganzen Reihe von Mitgliedern versichert. „Das müsste mit dem Teufel zugehen“, flüsterte sie ihrem

Nachbarn zu, „wenn ich heute nicht die Wahl gewinne. Der bisherige Präsident hat ja keine Ahnung, wie man einen modernen Club führt. Da muss doch dringend einmal eine kompetente Persönlichkeit her, die den Club nach vorne bringt. Gut, zwar spiele ich selbst kein Golf, dafür habe ich aber mehr Erfahrung in der Organisation und im Marketing; Werte, die unser Club so unbedingt braucht.“

Zu ihrem großen Bedauern musste sie dann bei der Kampfkandidatur feststellen, dass sie es war, die nur eine geringe Ahnung hatte. Genüsslich las ihr der bisherige Präsident den Paragraphen 18 a aus der Vereinssatzung vor: „Wählbar als Präsident des Golf-Clubs ist nur, wer ein Handicap von mindestens 15 hat.“

Arnstein, 30. Juni 2011