



16 Tipps für Mitarbeiter im Außendienst

Das Ziel von Büro-Kaizen® ist dauerhafte Ordnung am Arbeitsplatz. Die besondere Herausforderung für Außendienst-Mitarbeiter ist, dass sie nicht „den“ Arbeitsplatz haben. Ziel muss es hier also sein, eine Durchgängigkeit von Heimarbeitsplatz, Auto und Auftritt beim Kunden zu schaffen. Die nachfolgenden Tipps sollen Anregungen hierzu liefern.

1. Kunststoffboxen sichern Ordnung

Wenn Sie einen Schreibtisch haben, können Sie laufende Projekte z. B. in einer Kunststoffbox der Firma Mappei unterbringen, um Projekte vom Tisch zu bekommen. Wenn Sie im Außendienst unterwegs sind, empfiehlt es sich, eine solche Box mit Deckel zu verwenden, wobei der Deckel mit einem Tragegriff ausgestattet ist. Solche Boxen gibt es auch für Hängeregister. Während der Fahrt kann die Box z. B. in einer größeren Kunststoffbox im Kofferraum oder hinter dem Beifahrersitz untergebracht werden.

2. Diktiergerät verwenden

Arbeiten Sie mit einem Diktiergerät zum Festhalten von Gesprächsergebnissen. Das Diktat können Sie unmittelbar im Anschluss an den Besuch beim Kunden machen, z. B. während Sie unterwegs zum nächsten Kunden sind. Selbst wenn Sie aus Sicherheitsgründen lieber anhalten möchten, diktieren geht auf jeden Fall schneller als Schreiben. Die diktierten Notizen können Sie abtippen lassen oder abends selbst abarbeiten. Wichtig ist, dass Sie tagsüber so viele Termine wie möglich wahrnehmen können und deshalb die Zeit der Nachbereitung eines Termins minimieren. Eine weitere Möglichkeit wäre sogar, sich Notizen als Gesprächsvorbereitung aufs Band zu sprechen und bei der Fahrt zum Kunden abzuhören.



Weitere Downloads zu Büro-Kaizen® und effizienter Büro-Organisation finden Sie auf www.büro-kaizen.de/downloads/

3. **Alles hat einen Platz, alles hat seinen Platz.**

Dieser Grundsatz muss auch für das Auto gelten. Definieren Sie feste Plätze im Auto für Schuhputzset, Diktiergerät, digitale Kamera, ... Das verkürzt Such- und Aufräumzeiten.

4. **Die rollende Universität**

Wenn Sie im Auto nicht telefonieren, hören Sie sich CDs mit Inhalten zur Weiterbildung an. Machen Sie dadurch Ihr Auto zur rollenden Universität.

5. **Tagesordnung vorbereiten**

Bereiten Sie bei größeren Terminen ein Blatt als Tagesordnung vor. Es gilt der Spruch: „Wer die Themen vorgibt bestimmt die Richtung der Besprechung.“

6. **Münzen dabei haben**

Im Auto sollten Sie immer einige 1 Euro und 50 Cent Münzen aufbewahren, das hilft bei Parkuhren und im Supermarkt. Wenn Sie mit Gepäck reisen, sollten Sie sich einige Münzen z. B. in die Jackentasche stecken für Gepäckwagen z. B. am Flughafen. Nichtraucher können die Münzen ganz praktisch im Aschenbecher des Autos aufbewahren.



7. **USB-Stick schafft Optionen**

Sie sollten im Auto oder evtl. sogar an Ihrem Schlüsselbund einen USB-Stick dabei haben. Wenn Ihnen Ihr Geschäftspartner eine interessante Präsentation zeigt, dann können Sie diese sofort mitnehmen. Wenn Sie eine Präsentation machen müssen, dann empfiehlt es sich, diese auch auf dem Stick mitzunehmen. Dies ist beim Kunden evtl. schneller als Ihren eigenen Laptop auszupacken und hochzufahren. Außerdem kann der Kunde die Präsentation dann problemlos auf seinen PC überspielen (wenn Sie das möchten).

Dieses Vorgehen ist oft besser als das Gegenüber zu bitten, eine Mail zu schicken. Die kann vergessen werden, die falsche Datei kommt etc.

8. **Ein Bild sagt mehr als tausend Worte**

Wenn Sie häufig neue Gesprächspartner haben, fotografieren Sie diese mit der digitalen Kamera oder dem Handy. Wenn Sie erklären, dass Sie Ihr Gedächtnis trainieren wollen, dann wird niemand etwas dagegen haben. Manchmal bietet sich aber auch die Chance, das Photo ungesehen zu machen (z. B. wenn jemand an einem Verkaufsschalter steht. Wenn Sie beim Verlassen des Gesprächspartners das Gebäude fotografieren, dann können Sie das Bild auch wieder zuordnen (das geht auch, wenn Sie die Visitenkarte Ihres Gesprächspartners fotografieren).

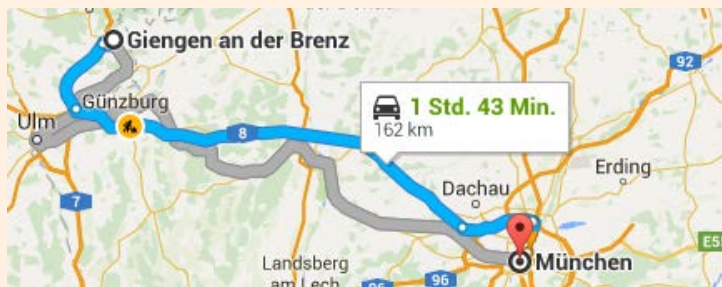
9. Fotofunktion intelligent einsetzen

Nutzen Sie Ihr Handy, um interessante Dinge bei Veranstaltungen etc. zu fotografieren (z. B. ein gut gemachtes Plakat, eine gute Wegbeschreibung, Produktpräsentationen des Wettbewerbs, ...). Werden Sie ein „Ideensucher“, der ständig nach interessanten Ideen Ausschau hält.



10. Nicht blind dem Navisystem vertrauen

Manche Navigationssysteme leiten den Verkehr durch die Innenstadt, weil Sie oft den kürzesten Weg zum Ziel als Maßgabe eingestellt haben. Wenn Sie einen anderen Weg bevorzugen, machen Sie sich Notizen in der entsprechenden Kundendatei. Wenn Sie selbst keinen verkehrsgünstigen Anfahrtsweg finden, sprechen Sie mit Ihrem Kunden über das Verkehrsproblem. Er kann Ihnen in der Regel einen besseren Anfahrtsweg nennen.



11. Motivation für Außendienstler

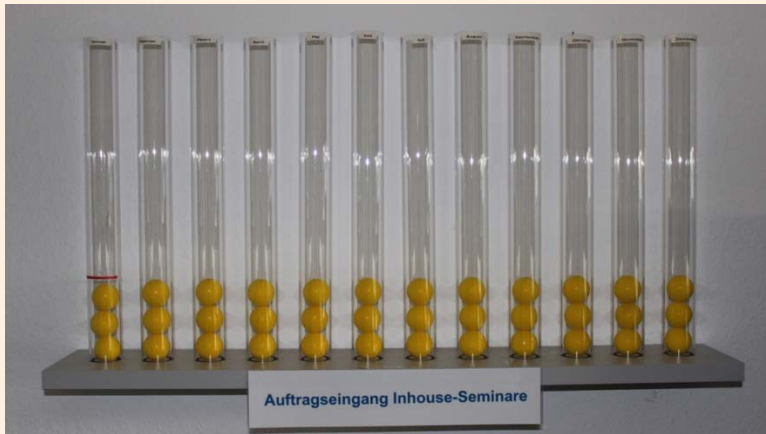
Außendienstler sind meistens allein unterwegs und müssen sich deshalb auch selbst motivieren. Ein Foto der Familie oder ein motivierender Spruch im Auto kann nach einem frustrierenden Gespräch wieder aufmuntern.

12. Angebote nachhalten

Haken Sie konsequent nach bei gemachten Angeboten und überwachen Sie Ihre Erfolgsquote (erfolgreiche Abschlüsse/Anzahl der Angebote). Als eine Form des automatisierten Nachhakens können Sie z. B. eine Woche nach dem Angebot eine E-Mail schreiben und fragen, ob das Angebot verständlich war, der Kunde weitere Informationen benötigt etc. Hier eignet sich der Einsatz von Standardtexten. Eventuell kann diese Aufgabe auch Ihr Partner im Innendienst übernehmen.

13. Mit Kennzahlen arbeiten

Arbeiten Sie konsequent mit Kennzahlen, um Ihre Zielvorgaben ständig im Blick zu haben. Die einfachste Kennzahl ist die Überwachung des gesamten bisher erreichten Jahresumsatzes. Wenn Sie Ihr Jahresziel auf die Anzahl der Arbeitstage runterbrechen, dann wissen Sie, wie viel Umsatz Sie durchschnittlich pro Tag machen müssen, um Ihr Ziel zu erreichen. Berücksichtigen Sie dabei, dass das Jahr zwar ca. 250 Arbeitstage hat, Sie aber auch Urlaub haben und Besprechungen, Fortbildungen etc. besuchen.



14. Durch Papiertaschentücher auf Eventualitäten vorbereitet sein

Tragen Sie ständig einige Papiertaschentücher in Hosen- oder Jackentasche mit sich herum. Manchmal ist es nötig, sich die Hände zu reinigen, beim Tanken gibt es keine Kunststoffhandschuhe etc. Wenn Sie ein Hustenreiz überfällt, ist es für Ihren Gesprächspartner ebenfalls wesentlich angenehmer, wenn Sie ein Taschentuch verwenden, anstatt in die Hand zu husten.

15. Adressaufkleber sind effizient

Sie sollten immer auch einige kleine Adressaufkleber mit sich führen. Diese eignen sich z. B. sehr gut für das Einchecken in Hotels und alle anderen Gelegenheiten, bei denen man die Adresse schreiben muss.

16. Notizzettel dabei haben

Wenn Sie unterwegs sind und etwas zum Schreiben dabei haben wollen, dann nehmen Sie 3 karierte oder weiße Blätter und falten Sie diese im Format DIN lang. Stecken Sie die Blätter in die Jackeninnentasche. Dort hat auch ein Stift Platz. Durch die $3 \times 3 = 9$ Blätter übereinander hat das Ganze eine gewisse Festigkeit. Die Alternative ist ein Zeitplanbuch im Westentaschen-Format, das Sie ebenfalls in die Jackeninnentasche stecken können. Sie erhalten das extra schmale Zeitplanbuch „Leantimer“ mit einer nur 11mm messenden Ringmechanik bei www.tempus.de.