

# ZOOFACH

Ausgabe 6.2021

*Trend*

www.zoofach-trend.de

75309 • ISSN 1864-8215 • 15. Jahrgang



## HUND & KATZE **GESUNDES HERZ**

## AQUARISTIK

AQUASCAPING MEETS MARVEL:  
**THE VENOM PROJECT**

## FORSCHUNG

**SCHILDKRÖTEN  
SIND KLÜGER  
ALS GEDACHT**

## COACHING

- DURCH FÜHRUNG ANDERE ERFOLGREICH MACHEN
- BESCHWERDEN IN KUNDENBEGEISTERUNG UMWANDELN
- INVENTURHANDLING



**SPECIAL**

## **ZAHNPFLEGE- SNACKS**



**EXTRA**

- INTERVIEWS
- EXOTEN

# FÜHREN HEISST, ANDERE ERFOLGREICH ZU MACHEN: WIE SIE IHRE MITARBEITER STÄRKEN UND ENTWICKELN



„Chef, kannst du mal kurz kommen? Da ist eine Kundin, die sich beschweren möchte. Anscheinend hat ihr Hund die frischen Leckerlis nicht vertragen ...“ Könnte ein Gespräch so oder so ähnlich in Ihrem Zoofachhandel stattgefunden haben? Dann ist es höchste Zeit, dass Sie als Führungskraft etwas ändern! Wollen Sie, dass Ihre Mitarbeiter Sie weiterhin ständig um Hilfe bitten – oder dass Ihr Team auch dann selbstbewusst und eigenverantwortlich handelt, wenn Sie gerade nicht greifbar sind? Wie Ihnen das gelingt, erfahren Sie in diesem Artikel.

## Sind Sie Cheftrainer oder Feldspieler?

Ein Speaker-Kollege von mir hat es mal sehr schön auf den Punkt gebracht, indem er sagte: „Ein Chef repariert keine Laptops.“ Denn darum geht es im Kern. Als Führungskraft ist es nicht dein Job, im Unternehmen zu arbeiten – sondern am Unternehmen. Der Haken an der Sache: Viele Unternehmer kommen einfach nicht dazu. Natürlich springe ich auch mit ein, wenn gerade Not am Mann ist. Sicher füllen Sie auch die Regale nach oder holen schnell mal den Kratzbaum aus dem Lager, wenn der Laden brummt. Doch bitte lassen Sie sich das nicht zur Gewohnheit werden. Gute Unternehmensführung bedeutet für mich, dass der Unternehmer gewissermaßen der Cheftrainer ist. Er entwickelt neue Angriffsstrategien, stellt das Team auf und trainiert mit der Mannschaft. Er ruft Tipps und Motivation von der Seitenlinie aus zu. Doch er läuft eben

nicht auf das Spielfeld und verwandelt den Elfmeter selbst.

Bestimmt wissen Sie schon, worin die größte Herausforderung dabei besteht. Es geht darum, als Führungskraft auch loslassen zu können. Vielleicht haben Sie sich mit Ihrer Zoofachhandlung einen Traum erfüllt. Haben das Business vom Grund auf aufgebaut, haben viel Liebe, Zeit und Herzblut hineingesteckt, bis sich der Erfolg eingestellt hat. In so einer Situation fällt es natürlich schwer, Aufgaben abzugeben. Weil sich in Ihrem Hinterkopf sofort Bedenken melden, wie zum Beispiel: „Ob er den Kunden überhaupt passend berät? Schließlich habe ich mehr als zwanzig Jahre Erfahrung mit Terraristik ...“ Und schon kommt über Ihre Lippen das Altbekannte: „Lass mal, ich übernehme hier.“ Fühlen Sie sich ertappt? Das sollten Sie auch. Denn hier beißt sich die Katze in den sprichwörtlichen Schwanz. Wenn Sie Ihre Mitarbeiter nicht ihre eigenen Erfahrungen machen lassen, werden sich diese nie weiterentwickeln und ihre Verkaufsfähigkeiten ausbauen können. Und Sie werden niemals mit gutem Gewissen in Urlaub fahren können, weil Sie Ihrem Team nicht zutrauen, alle Herausforderungen zu meistern.

## Führungskräfte sind Leitbilder

Was viele Führungskräfte nicht auf dem Schirm haben: Erfolgreiche Führung ist nicht ausschließlich eine Frage der Mitarbeiter – sondern liegt vor allem bei Ihnen selbst. Als Führungskraft bist du ein Leitbild für deine Mitarbeiter. Leben Sie also die Werte vor, die Sie von Ihren Mitarbeitern im Umgang miteinander und im Kun-

denkontakt erwarten. Schließlich können Sie schwer ein Teammitglied für seine Unpünktlichkeit anprangern, wenn Sie selbst erst am späten Vormittag in den Laden kommen, um es mal überspitzt zu formulieren. Und wer von seinem Team erwartet, dass es für die Kunden die Extrameile geht, muss selbst vorleben, was das konkret bedeutet. Ein ganz wichtiges Thema ist auch die Kommunikation: Dass die Zeiten von Befehlen vorbei sind, muss ich Ihnen ja sicher nicht sagen. Wie Führungskräfte mit ihren Mitarbeitern kommunizieren, spiegelt sich auch in deren Kommunikation mit Kunden wider. Im Folgenden stelle ich Ihnen fünf Faktoren vor, die aus meiner Erfahrung entscheidend sind, damit Ihre Mitarbeiter die Flügel ausbreiten und selbstbewusster und selbstständiger agieren.

## Fünf Faktoren, wie Sie Ihre Mitarbeiter stärken und entwickeln

**1. Vertrauen:** Aus meiner Sicht der wichtigste Faktor von allen und die Grundlage jeglicher Zusammenarbeit. Natürlich kann es sein, dass Sie fachlich versierter sind, weil Sie schon seit vielen Jahren Terrarien verkaufen. Doch Fachwissen allein entscheidet nicht darüber, ob ein Kunde kauft oder nicht. Geben Sie Ihrem Verkäufer daher die Chance, sich selbst auszuprobieren. Und denken Sie daran: Übung macht den Meister! Hier ist von Ihrer Seite Vertrauen darin gefragt, dass Ihr Mitarbeiter seine Sache schon gut machen wird. Selbst wenn Sie vielleicht anders gehandelt hätten.

Seit 1957  
**Dr. Clauder's**  
Tierernährung aus Verantwortung



## Dr. Clauder's Snack Boxen

### Für die besondere Belohnung!

Die neue Dr. Clauder's Verkaufsaktion: limitierte Snack Box für Hunde und Katzen!

- Probier-Boxen mit abwechslungsreichen Snack-Spezialitäten für Ihre Kunden
- Besondere Aktionspreise für den Handel
- Begleitung der Aktion durch Endverbraucher-Gewinnspiel und umfangreiche Kommunikationsmaßnahmen



Jedes Produkt mit Zusatznutzen



Großes Sortiment



Nachweisliche Rohstoffherkunft

So individuell wie Ihr Tier.

[www.dr-clauder.com](http://www.dr-clauder.com)





**MARTIN LIMBECK**, Inhaber der Limbeck® Group, ist Wirtschaftssenator (EWS), Mitglied des BVMW Bundeswirtschaftssenats, Präsident des Club 55 und einer der führenden Experten für Sales und Sales Leadership in Europa. Der Blended-Learning-Fachmann und vierfache Bestseller-Autor hat es sich zur Aufgabe gemacht, gemeinsam mit seinem Team Unternehmen dabei zu begleiten, ihre Mannschaft fit für Next Generation Sales zu machen. Sie unterstützen Unternehmen unter anderem bei der Entwicklung ihrer digitalen Vertriebsstrategie sowie bei der Integration von digitalen Tools, KI und agilen Prozessen in bestehende Vertriebsstrukturen.  
[www.limbeckgroup.com](http://www.limbeckgroup.com) und  
[www.martinlimbeck.de](http://www.martinlimbeck.de)

**2. Fehlerkultur:** Wir sind alle Menschen, da können Fehler passieren. Doch es ist keinem damit geholfen, wenn Sie Ihr Teammitglied rundmachen – schlimmstenfalls noch im Beisein des Kunden. Eine Mitarbeiterin hat dem Kunden aus Versehen das falsche Futter für seine nierenkranke Katze eingepackt? Hier ist es selbstverständlich, dass Sie als Chef für Ihre Mitarbeiterin geradestehen und die Sache regeln, vielleicht mit einem Gutschein als Entschuldigung, einer Gratispackung Futter oder ähnlichem. Entscheidend ist, dass Sie im Anschluss besprechen, wie es zu dem Fehler gekommen ist und wie er zukünftig vermieden werden kann. Vielleicht ist es nötig, dass Sie sich mit den neueren Teammitgliedern nochmal zusammensetzen und eine intensivere



„Wir sind nicht hier, um Spaß zu haben!“ Nicht? Dann haben Sie definitiv etwas falsch verstanden.

Produktschulung durchführen. Fehler sind nicht schlimm – höchstens dann, wenn sie wieder passieren und keiner daraus lernt.

**3. Gute Stimmung:** „Wir sind nicht hier, um Spaß zu haben!“ Nicht? Dann haben Sie definitiv etwas falsch verstanden. Natürlich soll Arbeit auch Spaß machen. Ich für meinen Teil wünsche mir, dass sich meine Teammitglieder im Office wohlfühlen, zufrieden sind und ihre Arbeit



gerne machen. Ich verstehe, dass es Tage gibt, an denen das vielleicht nicht so gut klappt. Doch dann ist es auch mein Job als Führungskraft, für ein gutes Grundgefühl zu sorgen. Indem ich meine Mitarbeiter für gute Leistung lobe. Und indem ich für eine angenehme Arbeitsatmosphäre Sorge.

4. **Loben:** „Nicht geschimpft ist genug gelobt?“ Bitte halten Sie es nicht nach diesem Motto! Ich meine hiermit allerdings kein allgemeines Lob wie: „Sie machen einen tollen Job.“ Klar freut sich der jeweilige Mitarbeiter darüber. Viel tiefer wird ein Lob allerdings, wenn es auf eine konkrete Aktion bezogen ist. Etwa so: „Markus, wie du dich vorhin um die Kundin mit der Reklamation gekümmert hast, war wirklich super!“

//  
Als Führungskraft ist es Ihre Aufgabe, Sinn zu stiften... Ich lege großen Wert darauf, dass jedes meiner Teammitglieder weiß, welchen Teil er oder sie zum Erfolg des Unternehmens beiträgt.

5. **Sinn:** Als Führungskraft ist es Ihre Aufgabe, Sinn zu stiften. Für mich selbstverständlich – ich arbeite mit meinen Mitarbeitern auf Augenhöhe und informiere sie nicht nur über anstehende Herausforderungen, sondern frage sie auch aktiv nach ihrer Meinung. Ich lege großen Wert darauf, dass jedes meiner Teammitglieder weiß, welchen Teil er oder sie zum Erfolg des Unternehmens beiträgt.



BUCHTIPP

MARTIN LIMBECK

**Limbeck. Vertriebsführung.**

Das Standardwerk für Sales Management

448 Seiten, gebunden

ISBN 978-3-86936-931-0

€ 44,00 (D) | € 45,30 (A)

GABAL Verlag, Offenbach 2019

*Sie möchten Ihr Vertriebs- und Führungskompetenz vertiefen? Dann ist die Martin Limbeck® Online Academy genau das Richtige für Sie! Lernen Sie online, wann, wo und solange Sie wollen – mit abwechslungsreichen Videos, Podcasts, Workbooks und Tests. Sichern Sie sich jetzt Ihren 14-tägigen Testzugang – natürlich ohne Berechnung! Schicken Sie einfach eine E-Mail mit dem Betreff „ZooFach Trend“ an [willkommen@limbeckgroup.com](mailto:willkommen@limbeckgroup.com).*

Anzeige

Vertrieb.  
Macht. Zukunft.

LIMBECK.  
GROUP

[www.limbeckgroup.com](http://www.limbeckgroup.com)