

Stressmanagement – Herausforderung im Verkauf

Verkäufer sind – wie kaum eine andere Berufsart – dem Stress ganz besonders ausgesetzt. In kaum einem anderen Bereich liegen Erfolg und Misserfolg so nahe zusammen. Dies kann zu ganz besonderem Stress führen. Stress hat – wie viele Dinge im Leben – positive und negative Seiten. Ein bestimmtes Mass an Stress kann sich sogar positiv auf die Leistungsfähigkeit und das Wohlbefinden auswirken. In unserer heutigen Welt ist es kaum möglich, Stress ganz zu vermeiden.

Wer aber ständig unter sehr grossem Stress steht, neigt dazu, alles überzubewerten. Wer seine Anspannung verringern kann und seine Gedanken in eine positive Richtung lenkt, wird auch in seinem gesamten Verhalten entspannter und er hat eine viel grössere Chance das zu erreichen, was er will.

Die zwei Seiten von Stress

Stress ist die erhöhte seelische oder körperliche Belastung und Anspannung, die eine bestimmte Reaktion hervorruft und oft krank

macht. Stress ist ein Problem der Anpassung und hat eine individuelle Wirkung: Entweder beflügelt Sie der Stress, oder der Stress lähmt Sie. Wenn Sie im richtigen Verhältnis von Spannung und Entspannung leben, erhält Sie der Stress jung und flexibel. Den positiven Stress nennt man Eustress, den negativen Distress.

Als erstes sollten Sie versuchen, herauszufinden, wann und wo der Stress normalerweise auftritt. Auf diese Weise lassen sich auch die Ursachen aufdecken und dann können Sie vorbeugende Massnahmen ergreifen.

Ursachen

Stress kann viele Ursachen haben. Es ist im Wesentlichen auch immer eine

Frage der persönlichen Verfassung bzw. Stressresistenz, wie sich diese Ursachen auswirken. Was bei einer Person eine grosse Ursache von Stress ist, kann bei der anderen eine geringe Stresswirkung haben z.B. Flugangst. Generell kann man zwischen selbstbestimmten und fremdbestimmten Ursachen unterscheiden. Bei selbstbestimmten bzw. selbstverursachten Gründen ist die Einflussmöglichkeit i.d.R. viel grösser. Die Analyse der verbreitetsten Stressursachen hat übrigens ergeben, dass die grössten Stressoren (Auslöser von Stress) im privaten Bereich liegen. Beispiele von Stressursachen:

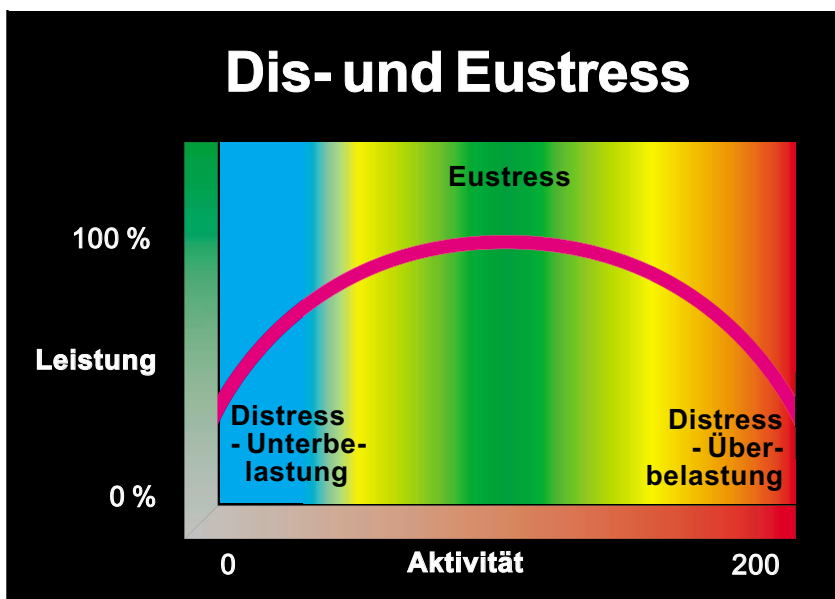
Auswirkungen

Stress hat unterschiedliche Auswirkungen auf Körper und Seele und damit auch direkt auf die persönliche Leistungsfähigkeit. Der Körper schüttet im Stressfall die so genannten Stresshormone aus. Das bekannteste ist Adrenalin. Dies befähigt uns im hohem Masse zu Flucht- oder Angriffsreaktionen. Was früher in der Urzeit sinnvoll war, verkehrt sich heute oft in das Gegenteil. Dies führt dazu, dass Stresshormone aufgestaut werden und negative Auswirkungen haben können. Sie lösen die so genannten Stress-Alarm-signale aus. Solche Signale können z.B. sein:

- Häufige Kopfschmerzen
- Rücken- und Genickschmerzen
- Magenschmerzen
- Schlaflosigkeit
- Unentschlossenheit
- Konzentrationsschwierigkeiten

Andauernder Stress kann über längere Zeit schwere Krankheiten bewirken wie z.B. Bluthochdruck, Magengeschwüre, Herzinfarkt etc.

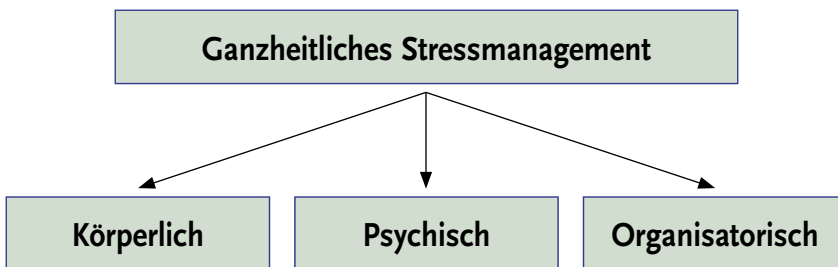
6



Management

Privat	Beruflich	Gesellschaftlich
Tod eines Angehörigen	Entlassung – Kündigung	Umweltverschmutzung
Beziehungsprobleme	(zu) Hohe Verkaufsziele	Terrorismus
Krankheit	Stornierungen	Kriminalität
Sucht	Reklamationen	Wertewandel

Ursachen



Ganzheitlich mit Stress umgehen

Vorbeugend	Im Stressfall
Konstruktives Denken	Akzeptieren wie es (jetzt) ist
Positiv Denken	Nach Lösungen statt nach Schuldigen suchen
Plus-Minus-Protokoll	Vorteile der Situation sehen
Mentaltraining	Positive Vorstellungen abrufen
Musik und Stille	Entspannen
Soziale Kontakte pflegen	Das Gespräch suchen

Psychische Stressbewältigung

Vorbeugend	Im Stressfall
Agenda, Zeigebuch, elektronischen Organizer führen	Prioritäten überprüfen
Aufgabenliste mit Prioritäten erstellen nach Wichtigkeit und Dringlichkeit	Systematische Problemlösung
Zeitpuffer und Pausen planen	Delegieren
Vorbereitungszeiten planen	Grenzen setzen und Nein-sagen können
Entscheiden statt Aufschieben	Angefangenes möglichst täglich beenden

Organisatorische Stressbewältigung

Man schätzt, dass bis zu 10 % des Brutto sozialproduktes durch direkte oder indirekte Stressfolgen wie z.B. Krankheiten und damit Arbeitsausfall aber auch Unfälle buchstäblich vernichtet werden. Allein für die Schweiz sind das über 30 Milliarden Franken pro Jahr. Dies ist aber nur die materielle Komponente.

Mindestens so wichtig ist aber die Komponente der entgangenen Lebensqualität.

Ganzheitlich mit Stress umgehen

Ganzheitlich mit Stress umgehen, heisst erfolgreicher und stressresistenter durch das Leben gehen. Ganzheitliche Stressbewältigung steigert die eigene Leistungsfähigkeit und das persönliche Wohlbefinden überdurchschnittlich.

Körperliche Stressbewältigung

Schon die alten Römer legten Wert auf körperliche und seelische Gesundheit. Mit der körperlichen Stressbewältigung verfügen wir über ein hervorragendes Potenzial. Die beste Stressbewältigungsmethode liegt in der Prävention. Gesunde Ernährung und gesunde Bewegung machen uns in hohem Masse stressresistent. Ich will Ihnen hier nicht das Mantra der gesunden Lebensweise vorbeten und Ihnen dadurch ein schlechtes Gewissen machen. Im Grunde genommen wissen Sie am besten wie es geht und Sie tun ja schon einiges. Zur körperlichen Stressbewältigung gehört auch ausreichend Bewegung. Bewegung ist deshalb wichtig, weil es den Körper in ganz besonderem Masse befähigt, Stresshormone wirksam abzubauen. Daneben hat ausreichende Bewegung auch sehr positive Auswirkungen auf das psychische Wohlbefinden.

Management

Man kann damit im wahrsten Sinne des Wortes dem Stress davonlaufen.

Psychische Stressbewältigung

Durch Stress können negative Einstellungen entstehen, weil man ständig an das ewig gleiche Problem denkt und man dauernd versucht eine Lösung zu finden. Man kann dadurch die Fähigkeit, positiv zu denken verlieren. Dadurch können sich die Stressfolgen negativ addieren und sogar in einem „Stress-Tsunami“ enden. Aus diesem Grunde aber auch weil man sehr oft und zu viel negative Nachrichten liest oder hört, kommt der psy-

chischen Stressbewältigung eine ganz besondere Bedeutung zu. Gute Mittel und Wege sind z.B.:

Organisatorische Stressbewältigung

Organisatorische Stressbewältigung bedeutet vor allem bessere Arbeitstechnik und damit einen gezielteren Umgang mit der wichtigen Ressource Zeit. Mit gezieltem und persönlichem Zeitmanagement lässt sich das gleiche Pensum in kürzerer Zeit oder mehr in der gleichen Zeit bewältigen. Nachfolgend ein paar wichtige Tipps und Gestaltungsmöglichkeiten:



Über den Autor:

Christian H. Fravi, 2.8.1956, lic.oec. et iur.HSG, selbständiger Trainer und Berater seit 1990.

Adresse:

Christian H. Fravi
Training und Beratung
Gaichtstrasse 101
CH-2512 Tüscherz
Tel. +41 79 611 42 69 oder
+41 32 325 35 80
Fax +41 32 325 35 81
Mail: christian@fravi-training.ch
Web: www.fravi-training.ch

8

Eurodrink AG ist «das Kleinunternehmen mit der Professionalität eines Grossbetriebes» und die seit Jahren am schnellsten wachsende nationale Getränkefirma in der Schweiz. Premiumgetränke (Almdudler, Gerolsteiner, Fonte Solé, Karamalz, OASIS, Orangi-na, PINEO, RAUCH, Appenzeller Biere, Föhrenburger, Kaiserdom, Krombacher, Valentins Weissbier, Noblier, Cristall de Vie) bilden unser einzigartiges Portfolio.

Für einige regionale Verkaufsgebiete in Städten und Agglomerationen der ganzen Schweiz suchen wir

Freischaffende(n) Verkäufer(-in) oder Agenten für Gastronomie/Hotellerie/Bars/Nightclubs

Sie sind bereits selbständige(r) und erfolgsorientierte(r) UnternehmerIn. Sie akquirieren und betreuen Kunden unserer Premiumprodukte. Aufgrund unseres einzigartigen Sortimentes und des vorhandenen Marktpotentials können Sie in uns bei vollem Einsatz einen sehr verlässlichen Partner finden. Ihr finanzielles Ergebnis steht in Kausalzusammenhang mit Ihrem Markterfolg. Sie kennen den Gastronomiebereich bereits als Restaurateur oder Getränke-/Lebensmittelberater und sind eine gewinnende Persönlichkeit. «Mensch» geht bei uns vor «Alter» – Ihre Akzeptanz bei Kunden sowie Ihr Know how sind uns wichtig. Reizt Sie diese Herausforderung? Suchen Sie als starke Verkaufsperson einen weiteren Zweig Ihrer Selbständigkeit mit einer gewissen Sicherheit?

Senden Sie Ihre schriftliche Bewerbung mit Erfolgsnachweis an

Hans-Jürg Gehri
Eurodrink AG
Brandrietstrasse 32
8307 Effretikon
Siehe auch www.eurodrink.ch

Schlussfolgerungen:

Stress hat auch seine positiven Seiten. Ein guter Umgang mit dem Stress bedeutet eine gezielte Steigerung der eigenen Leistungsfähigkeit und des persönlichen Wohlbefindens. Wenn Sie mit Stress besser umgehen können, wirkt sich das auch auf die Menschen positiv aus, mit denen Sie im beruflichen und privaten Umfeld zusammenarbeiten. Ihre Lebensqualität kann sich dadurch verbessern und Sie fühlen sich noch wohler und ausgeglichener.

Copyright Christian Fravi, 2007