

# VERKAUFEN

IHR MAGAZIN FÜR ERFOLG IM VERTRIEB



SEITE 30

## KUNDENBINDUNG

Eva Koban-Röß, Oliver Wieser

## FRAUEN KAUFEN ANDERS

SEITE 14

## STRATEGIE

WIE MAN VERTRIEBSKRAFT  
AUF DEN BODEN BRINGT

SEITE 8

## POTENTIAL

TIEFGEHENDE  
ERKENNTNISSE ÜBER  
SICH SELBST

„ICH KÖNNTE MIR  
**nichts  
Schöneres  
als**  
VORSTELLEN, **zu  
verkaufen**“

ROBERT ROTSCOPF, BIRNER



ABO-AKTION AUF SEITE 3

6 x VERKAUFEN mit Hörbuch!



# Er kam von der Werkbank ...

Fotos: Harald Richter Text: Mag. Alexander Kohl



**... verdiente sich jahrelang als Salesman im Overall seine Verkaufssporen und kletterte schließlich beim Autobedarfsriesen Birner die Karriereleiter nach oben. Im März wurde der bodenständige Verkaufsturbo Robert Rotschopf mit dem VBC-Award in der Kategorie Führungskräfte geehrt.**





**L**ässig steht Robert Rotschopf zwischen endlos anmutenden Lagerreihen. In den Regalen hängen Auspuffanlagen wie Rinderhälften aneinandergereiht und pendeln unrhythmisch aus den Gestängen. Es riecht nach Öl und Metallstaub. An Rotschopfs Lächeln erkennt man, wie wohl er sich bei seinem Lagerrundgang fühlt. Zu jedem Ersatzteil kennt er die dazugehörige Automarke. „Und wenn nicht, dann reicht ein kurzer Blick auf den Code“, schmunzelt der Birner-Verkaufsleiter. Es scheint, als wäre er selbst ein bisschen stolz auf jeden einzelnen seiner gelagerten Originalteile.

### Eroberung von der Werkbank aus

Auch Rotschopf selbst ist wohl jemand, den viele als Original bezeichnen würden. Der gelernte Mechaniker strahlt eine Ruhe und Besonnenheit aus, wie sie meist nur von wirklich fähigen Handwerkern an den Tag gelegt wird. Und im

Führungsmethoden waren es auch, die ihm den diesjährigen VBC-Award in der Kategorie Führungskräfte bescheren. „Eine für mich wirklich unerwartete Ehre, die mich sehr stolz macht und meine Karriere krönt“, so Rotschopf.

### Erster Verkaufsdeal mit 12 Jahren

Eine Karriere, von der schon zu Beginn an eindeutig war, dass sie in den Verkauf führen musste. Robert Rotschopf war gerade erst einmal 12 Jahre alt, da schloss er bereits seinen ersten Deal mit einer Renditequote ab, von der heute viele träumen würden: „Ich hab damals das Moped unseres Nachbarn um 100 Schilling gekauft und einen Tag danach meinem Mitschüler um 300 Schilling verkauft, ohne auch nur einen Groschen in Reparaturen zu stecken“, erinnert er sich stolz. Und dabei blieb es bei wei-

tem nicht. In der Sporthauptschule etwa verdiente sich Rotschopf mit dem Verkauf seiner Testskier sein Taschengeld und machte satte Gewinne schon im Teenageralter.

Der junge handels- und verkaufstalentierte Salzburger war aber auch fasziniert von der Welt der Automobile. Wie sein Vater begann er eine Lehre als Mechaniker bei einer Alfa Romeo Werkstätte und war von Beginn an in seinem Element. Heute noch schwärmt er von den Schulungsausflügen ins Alfa-Werk nach Bologna, wo sie Motoren und Rennwagen auseinanderzuschrauben durften. Heute noch träumt er von den Boliden, die dann in der Werkstatt aufzumotzen waren, für die Alfa-Werkschuprennen am Salzburgring.

### Verkaufender Mechaniker

Talent und Leidenschaft des jungen Mechanikers sollten dann im Autozubehörgeschäft der Firma Klein verschmelzen. Hier konnte sich Rotschopf als Leiter einer der ersten Autodesignboutiquen in Salzburg nach Lust und Laune technisch und verkäuferisch austoben. Es war 1984. Das Segment der „Accessoires“ für Autos boomte. Alufelgen, Spoiler, HiFi-Anlagen. Rotschopf schaffte es als verkaufender Mechaniker, als Salesman

im Overall, die Boutique in ungeahnte Höhen zu führen ...

Der Riese unter den Ersatzteilhändlern wurde auf das junge Verkaufstalent aufmerksam. 1999 warb ihn die Firma Birner Autobedarf kurzerhand ab und machte ihn sofort zum Verkaufsleiter für die Filiale in Salzburg, mit der Aufgabe, diese zu modernisieren und ihre Gebiete auszuweiten. Gewünscht, an ein paar Schrauben gedreht, erledigt. Eine Filiale in Saalfelden kam dazu, eine zweite in Salzburg und schließlich auch eine in Innsbruck. Ehe er sich's versah, wurde Robert Rotschopf Gebietsleiter für Birner Westösterreich und Südtirol.

*„Im Herzen bin ich immer noch ein ‚kleiner Schrauber‘.“*







### Da gibt's kein Stehenbleiben!

Nachdem sich der bodenständige Durchstarter auch hier profilieren konnte, war es für Birner im vergangenen Jahr an der Zeit, die gesamten Verkaufsgängen in die Hände seines Verkaufssasses aus Bergheim bei Salzburg zu legen. „Im Nachhinein hätte ich mir diese steile Karriere nicht träumen lassen“, meint dieses bescheiden. „Ich hatte oft sehr viel Glück, würde aber alles noch einmal genauso machen. Und das ist wohl ein Indikator dafür, dass vieles richtig war.“

„Am Schrauben“ sei er aber immer noch leidenschaftlich gerne. Und bei Alfa Romeo könne er heute noch mit den besten Mechanikern mithalten. „Es freut mich immer wieder, wenn mich manche noch um Tipps zur Reparatur der Getriebe oder Motoren bitten“, erzählt der eingeschworene Alfa-Fahrer.

Gerade dieses Wissen sei auch ein Vorteil in seiner Verkaufstätigkeit: „Meine Kunden merken einfach, dass ich einer von ihnen bin. Und das erleichtert vieles“, ist sich Rotschopf sicher. Wahrscheinlich ist in keinem anderen Verkaufsbereich das Detailwissen so gefragt, wie auf der Männerspielwiese Automobilgeschäft. Und jeder Werkstättenmeister würde sofort bemerken, wenn man sich irgend-

wo vielleicht nicht ganz so gut auskenne, schildert Rotschopf. „Ein Ersatzteilverkäufer muss sich ständig weiterbilden. Voll am Ball bleiben. Und immer schon vor den neuesten Technologien am Automarkt agieren. Da gibt's kein Stehenbleiben!“ Das technische Verständnis sei für ihn das tägliche Brot.

### Alles auf Lager!

Und dabei den Überblick zu bewahren ist eine Leistung, die sich sehen lassen kann. Denn kein Autozubehörlieferant hat eine derart hohe Verfügbarkeit wie Birner. Der Grundsatz „Alles auf Lager“ ist eine gewaltige Herausforderung im Ersatzteilbusiness und die proklamierte Stärke des Perchtoldsdorfer Unternehmens. Welche Marke oder welches Modell auch immer, Rotschopf weiß, dass alles, was er verkauft, auf Lager und innerhalb kürzester Zeit lieferbar ist: „Wir haben

tatsächlich von jedem Auto, das sie irgendwo in Österreich herumfahren sehen, die relevanten Ersatzteile lagernd. Daher bestellen die meisten Werkstätten bei uns. Weil sie ihre Teile schneller bekommen, als beim Hersteller selbst.“ 23 Filialen hat Birner mittlerweile in Österreich aufgebaut. Die Firma ist flächendeckend in fast allen Bundesländern vertreten und beschäftigt 450 Mitarbeiter. Vom Bremsklotz bis zum





Fuchsschwanz findet man alles, was das Herz des Autofans höher schlagen lässt.

### Permanent up-to-date

Der Markt würde sich dabei auch immer wieder sehr verändern. Die Technologiesprünge würden, so der Birner Salesboss, in der Automobilwirtschaft in immer kürzeren Abständen aufeinanderfolgen. Auch wenn das Grundgerüst „Auto“ gleich bleibe. Das „Drumherum“ verändere sich immer

*„Ich sehe mich als Verkaufsleiter, der immer ansprechbar ist.“*



schneller: neue Metalllegierungen und Kunststoffmischungen.

Feinere Elektronik und Steuerungen. Und die neue Tendenz zu Hybrid, Elektromobilität und alternativen Treibstoffen könne wieder alles auf den Kopf stellen ...

Der Autoteilemarkt ist also bewegter und abwechslungsreicher als man ihn sich auf den ersten Blick vorstellen würde. Die schwierigste Steuerungsleistung für Rotschopf ist dabei die Koordination zwischen Einkauf und Verkauf. Sensorik, Turbolader, Klimaanlage sind neue

Geschäfte, in denen man permanent up-to-date sein und geschickt agieren muss. Birner hat etwa bereits im Jänner seine kompletten Bestände an Klimagas

aufgestockt. Im Mai gab es europaweit schon erste Engpässe und Birner lieferte bereits erste Chargen nach Belgien, wo das Gas schon ausverkauft war. Das Geschäft zu Sommerbeginn war in der Folge gigantisch.

### E-Auto als „Gefahr“ für Mechaniker

Die Marktentwicklung in der Automobilindustrie ist der Indikator für den Erfolg des Ersatzteilgeschäftes. Durch die hohe Innovationsgeschwindigkeit ist die wöchentliche Koordination zwischen Einkauf und Verkauf maßgeblich für den Geschäftserfolg. „Gibt es Änderungen in der Technik, reagieren wir sofort. Wir bieten zum Beispiel schon jetzt Schulungen für Hochvolt-Anlagen bei E-Autos an. Wir entwickeln uns permanent neben der Automobilindustrie mit“, erzählt Rotschopf. Daher sei auch der Gebrauchtteilemarkt kein Konkurrenzmarkt. Trotz steigender Rohstoffpreise wären diese Teile einfach meist gar nicht mehr einzubauen und vom aktuellen technischen Standard aus betrachtet unbrauchbar.

Auch in seinen Schulungsangeboten für Werkstätten setzt Birner voll auf neue Trends und Entwicklungen am Automobilmarkt. „Derzeit können Sie mit

### PROFIL CLOUD

**VORBILD:** LUTZ VON ROSENSTIEL (WIRTSCHAFTSPSYCHOLOGE) **ZIEL 2011:** UMSETZUNG ALLER AUFGABEN UND ZUFRIEDENHEIT ALLER  
**IM NÄCHSTEN LEBEN:** WÄRE ICH GERN **VERKAUFSLEITER**  
**MEINE URGROSSMUTTER SAGTE:** „IN DER RUHE LIEGT DIE KRAFT“ **MEIN**  
**WECKER:** LÄUTET ÖFTERS UM 5 UHR **GRÖSSTER VERKAUFSERFOLG:**  
**IN 10 JAHREN:** MÖCHTE ICH MICH NICHT NUR  
**KRISE:** WENN ICH IM VERKEHR STECK UND ZU SPÄT BIN **ICH SEHE MICH**  
**ALS:** VERKAUFSLEITER, DER FÜR ALLES OFFEN UND DIPLOMATISCH IST **WAS MACHEN**  
**SIE SONNTAGS UM 14.00 UHR:** SPORT, ABER AKTIV UND NICHT VORM FERNSEHER

einem E-Auto in keiner ‚normalen‘ Werkstatt zur Reparatur auftauchen“, weiß Rotschopf. „Das wäre auch viel zu gefährlich. Wenn da ein Mechaniker den falschen Part angreift, kann er einen Schlag bekommen. Wir bieten daher spezielle Seminare für E-Autos an und bereiten die Werkstätten auf diesen Umstieg vor. Denn unsere Kunden müssen schließlich für deren Kunden vorbereitet sein.“



beteuert Rotschopf sichtlich stolz auf seine Leute, die zum Teil auf Wochenenden und Urlaube verzichteten. „Meine Leute leben das Birner-System. Eine Gemeinschaft, die anpackt. Jeder ist da, wenn nötig.“

Der hohe Einsatz sei laut Rotschopf aber vor allem ein Produkt des hohen Grades an Freiheit und Eigenheit, den er seinen Verkäufern gewährt. „Bei uns gibt es zum Beispiel merkbare Ost-West-Unterschiede in den Verkaufstypen, über die man nicht einfach einheitliche Standards stülpen sollte.“ In der Wiener Gegend würde man etwas anders verkaufen, so Rotschopf. Hier wäre der „Kumpel“ das Verkaufssass: „In Wien gibt's nur Spezis, in Tirol eher die sturen Böcke“, lacht Rotschopf. „Aber Menschen brauchen einfach ihre Freiheiten und

ihre eigenen Methoden. Jeder will sich schließlich wohl fühlen und nicht nur Richtlinien und Stopps vorgesetzt bekommen“, betont er. „Wenn man Mitarbeiter teilhaben lässt, viel kommuniziert und ihnen ihre Freiräume lässt, dann hat man alle voll auf seiner Seite und viele gehen über ihre Grenzen und wachsen über sich hinaus.“

V

### Selbst tun und vorleben!

Fachwissen und Einsatzfreude seien für Rotschopf die zwei Motoren, die jeder Verkäufer im Autogeschäft der Zukunft haben sollte. Seinen 248 „Birnerianern“, wie er sie liebevoll nennt, versucht er so viel wie möglich davon mitzugeben. Und da sei es für ihn selbstverständlich auch persönlich vorzuleben, wohin es gehen soll. Auch wenn das heißt, selber die Schulbank zu drücken und ein Masterstudium für Verkauf durchzuziehen: „Ich wollte meinen Leuten zeigen, dass nebenberufliche Fortbildung auch bei älteren Jahrgängen möglich ist und man sich dabei weiterentwickelt.“

„Selbst tun und vorleben“ sei seine einfache und praktische Führungsphilosophie, so Rotschopf und immer ein offenes Ohr zu haben für jeden Einzelnen. Jeden seiner Mitarbeiter würde er mindestens sieben Mal im Jahr sehen. „Bei diesen Treffen erarbeite ich mir den Großteil meiner Managementinformationen und filtere meine Hebel heraus“, erklärt Rotschopf. „Ich sehe mich dabei als Verkaufsleiter, der immer ansprechbar ist. Der diplomatisch auf die Leute zugeht und ihre Interessen und Sorgen ernst nimmt. Meiner Meinung nach sollte das jeder Verkaufsleiter zustande bringen. Wozu sonst würde er gebraucht? Um die Leute zu hetzen und anzutreiben?“ Motivation geht auch anders.

### Menschen brauchen ihre Freiheiten!

Und das zeigt Birner vor. Alleine die kollegiale Behandlung von Einzelschicksalen führt bilderbuchartig vor Augen, was soziale Verantwortung von Unternehmen bedeuten kann. So wurde, nach der Diagnose eines schweren Krankheitsfalles in Rotschopfs Team, dieser Ausfall über Monate hinweg von den bestehenden Kräften kompensiert. So lange bis der Kollege wieder mit an Bord war. „So etwas schweißt zusammen“,



### ROBERT ROTSCHOPF

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Geboren:</b>             | <b>14. 1. 1965 in Lungötz (Salzburg)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Aufgewachsen:</b>        | <b>in Salzburg/Itzling</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Ausbildung/Karriere:</b> | <b>Sporthauptschule Plainstrasse, Polytechnischer Lehrgang, Mechaniker-Lehre bei einer Alfa Romeo Werkstätte in Salzburg, Leiter einer Autodesignboutique und Verkaufsleitung der Firma Klein Autoteile, ab 1999: Verkaufsleitung der Filiale Salzburg und Gebietsleitung Westösterreich der Birner GmbH, seit 2010: Verkaufsleitung Österreich</b> |
| <b>Lieblingsfarbe:</b>      | <b>Blau</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Lieblingstier:</b>       | <b>Hund und ein Reh, um das ich mich in meiner Kindheit gekümmert habe</b>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Hobbies:</b>             | <b>Fußball, Tennis</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Auto:</b>                | <b>Alfa Romeo GT Coupé</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Familie:</b>             | <b>verheiratet, ein Sohn (17)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |