

## Yvonne van Dyck: **Nicht immer nur warten!**

Interview: Susanne Hagspiel

Die Oberösterreicherin Yvonne van Dyck, seit 2000 mit ihrer *id' institute consulting gmbH* selbstständig, begleitet nun schon seit acht Jahren die Dornbirner Sparkasse mit Führungskräfte-, Coach- und Verkaufstrainings. Sie ist erfahrene Coach, Trainerin und Consulterin und eng mit dem Sparkassensektor verbunden. Sie entwickelte **Fit for Sales**, die gemeinsame Beraterausbildung der Vorarlberger Sparkassen, maßgeblich mit und sorgt mit ihren Trainings für hochqualifizierten Verkaufsnachwuchs.

### **Frau van Dyck, Sie sind Kommunikationsprofi. Gibt es ein Erfolgsgeheimnis für gute Kommunikation?**

Ich glaube nicht, dass es Patentrezepte für gute Kommunikation gibt. Aber es gehört die Fähigkeit dazu, in die Position von anderen einsteigen zu können und zu wissen: Meine Welt ist so, die Welt des anderen ist anders. Wenn auch das „Was“ gleich ist, ist das „Wie“ wir Dinge wahrnehmen und formulieren unterschiedlich. Hier heißt es Übersetzen zwischen den Welten. Das erlebe ich sehr oft in Organisationen: Auch wenn eine Absicht gut gemeint ist, bis sie und wie sie dann ankommt, erkennt man sie oft nicht wieder. Ich sehe meine Rolle oft in der einer „Übersetzerin“.

### **Inwiefern unterscheiden sich die Absolventen von Fit for Sales von anderen Beratern?**

Maßgeblich unterscheiden sie sich dadurch, dass Sie die Fähigkeit haben, Menschen dort abzuholen, wo sie sind. Dass sie die Lust daran haben, Menschen in ihrer Unterschiedlichkeit gut zu begleiten und ihnen – das ist mir ganz wichtig – Entscheidungen leicht machen können. Sie sind aus meiner Wahrnehmung wirklich auf einem extrem hohen Verkaufsniveau. Weil sie nicht nur eine traumhafte individuelle Bedarfserhebung machen, sondern es Ihren Kunden auch leicht machen mit gutem Gefühl „ja“ zu sagen und dadurch auch gute Abschlüsse machen! Das ist der Knackpunkt. Sie nutzen auch Anknüpfungspunkte in der Zukunft und bleiben am Ball! Kurzum, Sie decken den ganzen „LOOP von Ideen“ im Verkauf ab und nicht nur Segmente daraus.



„Wie mir Kommunikation gelingt? Immer wieder einsteigen in andere Welten und dabei authentisch bleiben, wirklich flexibel und wendig werden.“

Yvonne van Dyck

### **Welches Arbeitsumfeld brauchen derart ausgebildete Berater?**

Optimal ist da natürlich, wenn auch die Führungskräfte sie entsprechend führen können. Nämlich genauso individuell. Auch sie in ihrer Unterschiedlichkeit und Buntheit erkennen können. Das ist zwar anstrengend, aber auch das, was es schön macht.

### **Sie haben mit Ihrem *id' LOOP* und einem Farbschema eine Möglichkeit entwickelt, wie man Unterschiedlichkeiten von Menschen auf den Punkt bringt. Können Sie das an einem Beispiel deutlich machen?**

Dieses System kann auf Einzelne, auf Teams und Organisationen übersetzt werden. Die *blaue* Struktur ist zum Beispiel eine, die allgemein Banken sehr lange gehabt haben - alles geregelt, genormt, klare Hierarchien. Es hat sich aber der Markt durch Internet und alle die neuen Technologien maßgeblich verändert. Und da ist die nächste Welle gekommen. Das ist die *orange* Welle, wo einfach mehr Geschwindigkeit da ist, wo Flexibilität, Wendigkeit extrem wichtig werden und auch im Verkauf ganz andere Sachen im Vordergrund stehen. Ich

muss einfach aktiv auf die Kunden zugehen. Ich kann nicht immer nur warten, bis sie etwas brauchen.

### **Was bedeutet das konkret für die Sparkasse?**

Für mich sind die Vorarlberger Sparkassen immer noch Vorzeige-Unternehmen, weil sie sehr sozial sind und die Werte hochgehalten werden. Harmonie in der Firma, gute Stimmung, die gemeinsamen Aktivitäten, das ist die *grüne* Welle. Das ist etwas Wunderschönes. Aber ganz simpel: Ich muss es mir leisten können (*orange*) und nicht glauben, ich lebe autark auf der „Insel der Seligen“ (*blau*). Sondern der Markt ist da, von dem lebt man und da muss man auch konkret agieren. Ich freue mich meinen Beitrag zu leisten, dass dank effizienter, eleganter Kommunikation *orange* Ziele erreicht werden, damit alles im grünen Bereich ist und das mit Freude und Spaß, damit die Vorarlberger Sparkassen weiterhin Vorreiter sind!

### **Worin sehen Sie Ihr persönliches Kommunikations-Lernfeld?**

Geduld! (lacht)

**Vielen Dank für das Interview!**