

Coaching praktisch

8 Tipps, wie Sie Ihre Mitarbeiter fördern können

■ André Buschbeck

Ein Coach fördert seinen Coachee, damit der seine Ziele erreicht. Dies geschieht im persönlichen Gespräch und hilft dem Coachee, Probleme zu lösen, seine Fähigkeiten zu entwickeln, Klarheit für Entscheidungen zu haben, Ziele zu setzen und Schritte zu deren Erreichung zu gehen. Der Coach unterstützt den Coachee, er motiviert zu Eigenverantwortung und zu Veränderungen im Verhalten.

Um dies zu ermöglichen, benutzt der Coach verschiedene Funktionen im Gespräch, die Sie auch als Chef oder Vorgesetzter nutzen können, um Ihren Mitarbeitern zur Entfaltung ihres Potenzials zu verhelfen. Voraussetzung ist, dass sie sich mit ihrem Mitarbeiter auf die gleichen Ziele festgelegt haben.

1. Tragen sie zur Klärung bei!

Wenn der Mitarbeiter völlig verstört und konfus aus einem Kundengespräch kommt, können sie durch gezielte Fragen zur Klärung beitragen. „Was könnte die verärgerte Reaktion des Kunden ausgelöst haben? Welche Missverständnisse behinderten die Kommunikation? Wie wirkt sich der geplatzte Auftrag aus? Was wäre aus der Sicht des Kunden ein akzeptables Angebot?“ In der Funktion des Klärungshelfers helfen Sie dem Mitarbeiter, klar zu sehen und wieder handlungsfähig zu werden.

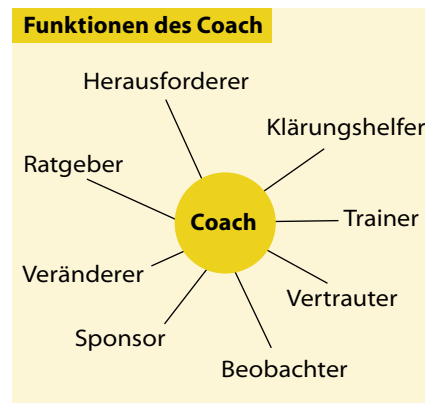
2. Fordern sie heraus!

„Was werden Sie jetzt mit dem Kunden tun? Bis wann werden Sie ihn anrufen? Bis wann höre ich von Ihnen, wie Sie den Kunden zufrieden gestellt haben.“ In der Funktion des Herausforderers provozieren sie bewusst Handlungen, sie fordern zum nächsten Schritt auf.

3. Geben sie Unterstützung!

„Wir hatten schon mal so eine ähnliche Situation mit einem Kunden. Damals hat Herr Schmitt einen genialen Weg

gefunden. Rufen Sie Herrn Schmitt unter der Nr. 12345 an, der wird Ihnen weiterhelfen können.“ In der Funktion des Sponsors stellen sie ihrem Mitarbeiter Ressourcen zur Verfügung. Sie geben ihm, was er braucht um vorwärts zu kommen.



4. Trainieren sie Fähigkeiten!

„Wir werden gemeinsam die Präsentation für das Kundengespräch vorbereiten, dann sind Sie gut gewappnet, um zum Kunden zu fahren. Wenn Sie zurück sind, besprechen wir, wie es gelaufen ist.“ In der Funktion des Trainers vermitteln Sie Ihrem Mitarbeiter Kenntnisse und Kompetenzen, Sie zeigen ihm, wie er Aufgaben lösen kann.

5. Hören sie gut zu!

In der Funktion des Vertrauten sind sie offen für persönliche Themen ihrer Mitarbeiter, sie halten diese Informationen natürlich vertraulich. Sie hören aktiv und emphatisch zu, nehmen sich Zeit, um nach dem persönlichen Ergehen des Mitarbeiters zu fragen.

6. Teilen sie ihre Beobachtungen mit!

„Als wir unsere neue Verkaufsaktion besprochen haben, wirkten Sie sehr abwesend, so als ob es Sie nicht interessiert. Wie denken Sie über den Erfolg der neuen Aktion?“ In der Funktion des Beobachters nehmen Sie das Verhalten Ihres Mitarbeiters wahr und geben ihm Feedback zu seinem gezeigten Verhalten.

Sie beobachten Gestik und Mimik und spiegeln ihm Ihre Wahrnehmung.

7. Ermutigen sie zu Innovationen!

„Welche kreativen Möglichkeiten gibt es noch, unsere Produkte zu präsentieren?“ In der Funktion des Veränderers geben sie Anstöße für Innovationen, regen zum Querdenken an, ermutigen Neues zu probieren und eingefahrene Gleise zu verlassen, um die Effektivität zu erhöhen.

8. Teilen sie ihre Erfahrungen mit!

„Während meiner Tätigkeit als Kundenberater lernte ich auf schmerzliche Weise, wie wichtig es vor dem Kundengespräch ist, zu wissen welches Gerät er bei uns gekauft hat. Am besten Sie benutzen dieses Formblatt zur Vorbereitung Ihrer Kundenbesuche.“ In der Funktion des Ratgebers geben sie ihr Wissen und ihre Erfahrung weiter. Das betrifft sowohl die Erfolge als auch die Misserfolge. Denn es ist billiger, wenn Ihre Mitarbeiter von ihren Fehlschlägen lernen, als jeden Fehler selbst zu machen.

Und nun sollten Sie sich selbst herausfordern: Welche Funktion fällt Ihnen leicht? Und an welcher Funktion wollen Sie in den nächsten Wochen wachsen?



André Buschbeck

Jahrgang 1963, verheiratet, fünf Kinder. Er ist ausgebildeter Individual- und Teamcoach, leitet die Abteilung Personal &

Training bei Campus für Christus e.V. und arbeitet freiberuflich als Coach und Unternehmensberater mit den Schwerpunkten Teamentwicklung, Coaching, Persönlichkeitsentwicklung und Unternehmensführung (www.buschbeck-coaching.de). André Buschbeck ist Referent des Seminars „Coachingfähigkeiten erlernen und verbessern“ (Infos unter: www.campus-d.de/veranstaltungskalender).