

Coaching - Interventionsmöglichkeiten

Der Coach sollte verschiedene kommunikative Fertigkeiten praktizieren, um den Mitarbeiter Hilfestellungen zu geben.

1. Bilanzmethode:

- Welche Vorteile / Nachteile sehen Sie im Produkt XY?
- Was gelingt Ihnen im Kundenkontakt gut, was können Sie noch besser machen?

Vorteile / Stärken	Nachteile / Schwächen

2. Hypothetische Fragen:

Diese Methode eignet sich gut, um so genannte „Glaubenssätze“ zu erkennen, die das Handeln des Mitarbeiters blockieren. Bei dieser Fragestellung tun wir so, als ob.

„Nur mal angenommen, Sie würden den Kunden so und so ansprechen, was würde nach Ihrer Meinung der Kunden von Ihnen denken?“

3. Offene W-Fragen zur Klärung des Problems

- q Bei welchen Kunden tritt das Problem auf?
- q Welche Reaktionen der Kollegen sind für Sie schwierig?
- q Welche Befürchtungen haben Sie in dieser Situation?
- q Welche Erklärungen haben Sie dafür?
- q Was sind Ihrer Meinung nach die Ursachen dafür?

4. „Trockentraining“ schafft Verhaltenssicherheit

Der Coach zeigt im Rollenspiel dem Mitarbeiter, wie er mit dem Kunden bei Beschwerden umgehen kann. Der Mitarbeiter übt im Rollenspiel neue Verhaltensweisen ein und bekommt Feedback vom Coach.

5. Feedback geben

Der Mitarbeiter braucht Rückmeldungen des Coach zur Kontrolle seiner Entwicklung.

Hilfreiches Feedback

- q beschreibt das konkrete Verhalten, die konkrete Situation des Mitarbeiters
- q die Wirkung des Verhaltens auf den Feedbackgeber
- q die Anerkennung der Verbesserung
- q den konkreten Hinweis auf Verbesserungsmöglichkeiten

Feedbackgespräche sollten nach gezielten „Lerneinsätzen“ erfolgen und dienen zur Coachingkontrolle und zur Klärung der nächsten Entwicklungsschritte. Neben den Coach können auch andere Personen am Feedbackprozess beteiligt werden.

6. Aktives Zuhören

Durch intensives Zuhören kann der Coach auch emotionale Stimmungen, wie Unsicherheit, Frust usw. erkennen und ansprechen.

Aktives Zuhören zeigt sich durch

- q innere Bereitschaft zum Zuhören und Wahrnehmen
- q offene Körperhaltung und Blickkontakt
- q weiterführende oder focusierende Fragen
- q Zusammenfassung der Informationen, die der Sprecher bestätigt
- q ansprechen von wahrgenommenen Stimmungen, Gefühlen