

6 Phasen des Coaching-Prozess für Verkäufer

Der Coaching-Prozess durchläuft in der Regel sechs Phasen, von der Vorbereitung des Coach bis zur Vereinbarung mit dem Verkäufer am Coachingende. Nur wenn Sie die sechs Coachingphasen einhalten, wird Ihr Coaching dauerhaft erfolgreich sein.

Phase 1:

Klärung der Ausgangssituation und des Sach- und Situationszusammenhangs für den Coaching-Prozess.

Schaffen Sie ein Klima der Offenheit und des Vertrauens in Ihrem Team. Dies ist die Basis um Mitarbeiter zu coachen. Der Mitarbeiter muss zum Coaching bereit sein und einen Entwicklungsprozess anstreben. Verweigert es dies, sind Konfliktklärungen notwendig.

Wenn Sie neue Verkäufer in ihr Team bekommen, haben Sie eine andere Ausgangssituation, als wenn Sie einen Verkäufer coachen wollen, der bisher bei der Neukundengewinnung nicht erfolgreich war.

Gerade wenn Coaching ein ständiger Teil Ihrer Führungsaufgabe ist, werden Sie im Laufe des Jahres mehrmals mit Ihrem Verkäufer zusammenarbeiten und gemeinsam Kunden besuchen. Damit die Ergebnisse aus den vorangegangenen Coachings nicht verloren gehen, empfehlen wir den Einsatz eines Feedbackbogens.

Phase 2:

Klärung des Anliegens und der Coaching-Ziele aus Sicht des Coach

Vor jedem Coaching muss der Coach sich intensiv vorbereiten, die Ausgangssituation festhalten und den Sachzusammenhang zur Arbeit des Verkäufers herstellen. Als Hilfsmittel versendet er die Monatsergebnisse des Verkäufers oder seine persönlichen Aufzeichnungen aus früheren Coachings und die Ergebnisse der Feedbackbögen. Damit wird das Ziel des Coachings aus Sicht des Vorgesetzten klar und der Verkäufer kann leichter motiviert werden, sich auf den Prozess einzulassen.

Phase 3:

Erarbeitung von Coaching-Zielen mit dem Verkäufer

Verkäufer-Coaching ist ein periodischer Prozess, der über eine festgelegte Zeit vereinbart wird und bei Bedarf wiederholt werden kann. Auch gute Verkäufer fordern von Ihnen als Coach ein Feedback und Anregungen, wie sie sich noch verbessern können.

Vor jedem Coaching sollten Sie mit dem Verkäufer die Tagesziele und die individuellen Ziele des jeweiligen Kundenbesuches besprechen. Sie weisen den Verkäufer daraufhin, auf welche Verhaltensweisen oder Vorgehen Sie als Coach besonders achten werden, weil diese Punkte z.B. beim letzten Coaching noch nicht optimal waren. Wir meinen hier nicht nur die Business-Ziele des Unternehmens, sondern insbesondere die Verhaltensweisen im qualitativen Bereich, die in der Regel zum erfolgreichen Verkaufen führen.

**Phase 4:
Problemanalyse und Betrachtung des Zusammenhangs**

Jedes Verkäufer-Coaching bietet eine Reihe von Ansätzen, die Coach und Verkäufer gemeinsam diskutieren können. Bei aktuellen Problemen achtet der Coach darauf, dass die Probleme immer im Gesamtzusammenhang betrachtet werden und der Verkäufer keine vorschnelle einseitige Sichtweise und Beurteilung des Problems vornimmt.

**Phase 5:
Erarbeitung von Lösungsschritten**

Lösungen werden immer gemeinsam mit dem Verkäufer erarbeitet. Der Coach ist der Fragende, der den Verkäufer auf den Weg der Erkenntnis führt. Ziel ist immer, dass der Verkäufer selbst Lösungen findet und Alternativen hat, wenn die erste Lösung beim Kunden nicht funktioniert.

**Phase 6:
Absprachen und Vereinbarungen**

Ein Coaching endet erst dann, wenn es eine eindeutige Absprache und Vereinbarung zwischen Coach und Verkäufer gibt. Die Absprachen können sich auf konkrete Kundenziele beziehen, die der Verkäufer umsetzen soll. Es können aber auch Vereinbarungen über zukünftige Verhaltensweisen sein, die der Verkäufer anstreben soll.