

Coaching-Prozess 2.0



An wen richtet sich ein Coaching:

- An jeden TC mit Perspektiven für zukünftige TC-Einsätze:
 - Unabhängig seiner Erfahrung
 - Zur gezielten und individuellen Mitarbeiterentwicklung
 - Zur Begleitung von Mitarbeitern im Prozess
 - Zum Aufbau von Sicherheit
 - Zur Förderung einer positiven Veränderungsmotivation
 - Zur Absicherung von eindeutigen Qualitätsstandards im TC-Bereich und der gezielten Konfrontation von Alt-TCs mit klaren Standards.

Wann ist ein Coaching nicht geeignet:

- Dem TC soll lediglich Arbeit abgenommen werden.
- Der TC ist lediglich als Lückenfüller im Einsatz und es ist klar, dass dieser TC zukünftig nicht planmäßig als TC eingesetzt werden wird.

Umfang der Betreuung nach Bedarf und Möglichkeit:

- 1-3 Telefonate in der Vorbereitung eines TC-Einsatzes
- 1-3 Coaching-Einsätze pro TC mit Follow-Up-Betreuung
- Aufrechterhaltung des Kontakts nach dem Coaching-Einsatz:
 - Unterstützung der Jahresplanung als TC
 - Feedback zu abgeschlossenen TC-Einsätzen: Besprechung zukünftiger Potenziale und Möglichkeiten
 - Aufrechterhaltung der persönlichen Beziehung/Coach als Vertrauensperson

Phasen-Modell des Coachings

Grundlage: Einteilung & Vorbereitung

1. Der Coach trägt seine Verfügbarkeit im Google-Kalender ein (wesser.coach@gmail.com; coachingbywesser)
2. **Vertrieb** fragt beim **Coach** nach Verfügbarkeit für einen konkreten Coaching-Einsatz an, orientiert sich dabei am Google-Kalender, **bestenfalls 2-4 Wochen vor dem TC-Einsatz**. So bleibt dem Coach genug Zeit für eine gute Begleitung des TCs in der Vorbereitungsphase.
3. Der Coach bekommt vom Vertrieb alle notwendigen Informationen, zur Werbung, den Team-Ergebnissen und zum Leistungsprofil des TC. Sollten dem Coach Informationen fehlen, holt er diese über den Vertrieb ein.
4. Austausch zu bereits erfolgten Feedback-Gesprächen zwischen Vertrieb und Coach.
5. Teilnahme an Coaching-Meetings und konzeptueller Arbeit zum Coachen

Step 1

Beziehungsaufbau, Motive und Ziele, per Telefonat/Skype mit dem TC:

1. Kennenlernen, Smalltalk bei sehr lockerer Atmosphäre, Austausch mit möglichst ausgewogenen Gesprächsanteilen
 - Von sich selbst erzählen:
 - Wie lang ist man schon bei Wesser, seit wann TC, seit wann als Coach unterwegs?
 - Was macht man sonst so?
 - Infos erfragen:
 - Interesse an dem anderen zeigen, nachfragen, aktives zuhören, gemeinsame Interessen aufdecken!
2. Einstellung zur TC-Aufgabe eruieren:
 - „Wie kam es, das du nun TC bist?“ (bei neuen TCs)
 - „Gibt es ganz konkrete Ziele, die du als TC erreichen willst? Was ist dir wichtig?“
 - „Hast du dir schon was für deinen TC-Einsatz konkret vorgenommen?“
 - „Ich selbst hab mir in jedem TC-Einsatz ganz konkrete Ziele gesetzt. Wie ist das bei dir?“
 - „Was willst du als TC erreichen?“
 - „Was glaubst du macht einen guten TC aus?“
 - „Was sollte man sich vornehmen, wenn man den TC-Einsatz richtig gut hinbekommen will?“

3. Zahlen & Ziele:
 - kurz mit bisheriger Werbeleistung konfrontieren, bei früheren TC-Einsätzen mit Teamleistung, SQ, etc.
 - „Wie schätzt du deine bisherigen Ergebnisse ein?“
 - Probleme, Hürden und Hindernisse thematisieren und besprechen
 - Von eigenen Erfahrungen als TC berichten
 - „Was würdest du dir zukünftig wünschen?“ „Willst du mehr erreichen?“ „Was wollen wir zusammen erreichen?“
4. Ggf. Probleme ansprechen und positiven Einfluss auf die Grundhaltung nehmen (Methode: Geleitetes Entdecken)
5. Gezieltes Feedback an die Vertriebssteuerung - Weiterleitung von wichtigen Infos!!!
6. Arbeitsauftrag: Inhalte für den Letter of Commitment erarbeiten lassen und zusenden lassen

Step 2

Absicherung formaler organisatorischer Standards, per Telefonat/Skype mit dem TC:

1. Offene Frage: „Was genau hast du bereits organisiert, damit du gut starten kannst?“ „Was sollte als nächstes organisiert werden?“
2. Offene Punkte ergänzen, die Checkliste zu organisatorischen Formalitäten durchsprechen und ggf. die Checkliste als PDF an den TC weiterleiten.
3. Konkrete Erledigung von Arbeitsaufträgen im Zuge der Werbevorbereitung terminlich festlegen.

Step 3

Konzeptarbeit, per Telefonat/Skype mit dem TC:

1. Offene Frage: „Hast du dir schon Gedanken gemacht, wie du... genau umsetzen willst?“
2. Mögliche Themen:
 - Vorbereitung des Kunden auf einen Stations- und Pressetermin
 - Regierungserklärung
 - Leistungsklima im Team
 - Wohlfühlklima für das gesamte Team
 - Integration von NC
 - Schulungskonzept (Wann genau schulst du was mit welchen Methoden?)
 - Mitarbeitermotivation (Was sind do's und don't's der MA-Motivation?)
 - Tages- & Wochenablaufplan
 - Bewältigung konkreter Probleme aus früheren TC-Einsätzen, Vermeidung von Problemen, die bei früheren TCs beobachtet wurden.
3. Je nach Eindruck des Coaches, wie fit der TC ist, sollten zwischen 1-3 Aufgaben gegeben werden.
4. Möglichst mit einer konkreten Aufgabe: „Erstelle eine Übersicht, Checkliste, Zeitstrahl, Tabelle...“
5. Möglichst mit einem konkreten Feedback-Termin zur Aufgabe.
6. Sich als Ansprechpartner bei Fragen zur Verfügung stellen, falls es Probleme mit der Bearbeitung der Aufgabe gibt.

Feedback & Konzeptarbeit, per Telefonat/Skype mit dem TC:

1. Feedback nach festgelegten Feedbackregeln!
2. Durch das Feedback soll das ausgearbeitete Konzept weiter verfeinert werden.
3. Falls der TC nicht überfordert, motiviert ist und genug Zeit bleibt, kann noch eine weitere Aufgabe erteilt werden.
4. Falls nur eine Aufgabe gegeben wurde, kann nach dem FB eine Aufgabe noch gemeinsam erarbeitet werden (im Brainstorming und durch geleitetes Entdecken).
5. Feedback: erarbeitete Inhalte für den Letter of Commitment besprechen und fixieren.

Step 4

Persönliche Betreuung des TC im Coaching-Einsatz:

1. Aufbau der persönlichen Vertrauensebene - Zeit nehmen! Sich noch einmal persönlich kennenlernen.
2. Ausstehendes Feedback zu Aufgaben geben + Letter of Commitment gemeinsam durchgehen und unterschreiben.
3. Abendliches Feedback nach festgelegten Feedbackregeln! Probleme und Beobachtungen aufgreifen.
4. Zuvor in den Aufgaben erarbeitete Konzepte thematisieren.
5. Individuelles Coaching unter Berücksichtigung der Coaching-Standards.
6. Einfluss auf Motivation, Mindset und Einstellung ausbauen!

Step 5

Begleitung während des TC-Einsatzes:

1. Zunächst engmaschiger telefonischer Kontakt, Auswertung aktueller Ergebnisse und Entwicklungen, als Coach Interesse an den Ergebnissen zeigen und beim TC präsent sein.
2. Als Ansprechpartner bei Problemen bereitstehen.
3. Den TC selbstständig arbeiten lassen! Nach einem Coaching-Einsatz sollte der TC erstmal 2-3 Wochen selbstständig arbeiten, bevor (wenn nötig) ein neuer Coaching-Einsatz folgt.

Step 6

Begleitung nach dem TC-Einsatz:

1. Feedback geben und wenn die Motivation stimmt, gemeinsam gleich ein Konzept erarbeiten, was man beim nächsten Einsatz ändern möchte.
2. Motivieren zur Jahresplanung.
3. Persönlichen Kontakt erhalten! Beziehung aufrechterhalten.

Off-Phase

Der Coach ist selbst Mitarbeiter

1. Coach arbeitet selbst im Team, leitet ein Team, ist Teil des Teams
2. Der Coach arbeitet nach bestem Wissen und Gewissen im Team mit - keine Überkompensation zwischen Coach vs. kein Coach
3. Eine Betreuung und der lose Kontakt zu den betreuten TCs sollte nicht länger unterbrochen werden.