

## Der perfekte Coachingtag

### Motivierendes Leistungsklima schaffen



### 14 Module für Ihren Coaching-Erfolg

*Die Urheberrechte der Inhalte, der Aufbereitung und Darstellung liegen allein bei Frau Christina Platvoetz. Nachdruck, Vervielfältigung oder Veröffentlichung des Booklets insgesamt oder in Einzelteilen sowie die Weitergabe von Teilen an Dritte sind ohne besondere Genehmigung nicht gestattet. Es wird darauf hingewiesen, dass die unerlaubte Verwertung nicht nur Schadenersatzansprüche begründet, sondern auch nach § 106 Urheberrechtsgesetz strafbar ist. Wird im Einzelfall eine Weitervergabe oder Veröffentlichung von Teilergebnissen gewünscht, so ist hierzu die Zustimmung von Frau Christina Platvoetz schriftlich einzuholen.*

**Was zeichnet den perfekten Coachingtag aus?**

Wie baut man ihn professionell auf?

**Was müssen Sie leisten, um Mitarbeiter erfolgreich zu coachen?**

Wie schaffen Sie es, dass Ihr Coaching für Mitarbeiter motivierend und leistungsorientiert zugleich ist?

**Wie lassen sich Mitarbeiter für Coaching zu begeistern?**

**Wie können Sie den nachhaltigen Erfolg Ihrer Coachings sichern?**

Wenn Sie diese Fragen beschäftigen und Sie immer auf der Suche nach neuen Ideen, Tipps, Impulsen und Strategien für erfolgreiches Business-Coaching sind, dann möchten wir Ihnen mit diesem Buch Wege und Möglichkeiten bieten, Coachingtage interessant, nachhaltig, leistungs- und erfolgsorientiert zu gestalten.

Viel Spaß beim Lesen, Ausprobieren, Reflektieren, Hinterfragen, und Umsetzen.

Ihre

Christina Platvoetz

# Der perfekte Coachingtag

## 14 Module für Ihren Coachingerfolg



**Modul 1**  
**Motivation und Verantwortung**  
Passion – Coaching ist mehr als nur ein Job



**Modul 2**  
**Vorbereitung**  
Point of View / Der erste Eindruck entscheidet



**Modul 3**  
**Vorgespräch**  
Absprachen / Wünsche / Erwartungen / Zielsetzung



**Modul 4**  
**Professionelles Auftreten / Wirkung / Image**



**Modul 5**  
**Einstieg**  
Transparenz schaffen / Vertrauen aufbauen



**Modul 6**  
**Vorbereitung der Verkaufsgespräche**



**Modul 7**  
**Gemeinsame Kundenbesuche**



**Modul 8**  
**Professionelle Feedbackgespräche führen**  
Struktur / Ablauf / Methoden



**Modul 9**  
**Souveräner Umgang mit Widerständen**



**Modul 10**  
**Die SWOT-Analyse auf Coaching übertragen**



**Modul 11**  
**Der Coachingplan / Vereinbarungen treffen**



**Modul 12**  
**Individuelle Coachingthemen interessant aufbereiten**



**Modul 13**  
**Verabschiedung**  
Der erste Eindruck zählt, der letzte bleibt haften



**Modul 14**  
**Nachbereitung**  
Coaching-Gap vermeiden / Nachhaltigkeit erreichen



## Modul 8

### Professionelle Feedbackgespräche führen

### Professionelle Feedbackgespräche führen

Feedback geben ist ganz einfach,  
so wie ein 250-Meter-Schlag beim Golfen:  
Sie stellen sich hin, holen aus und schlagen ...



Was glauben Sie - wie viel Prozent mehr  
Engagement,  
Identifikation und  
Leistungsmotivation

erzeugt professionelles, konstruktives, regelmäßiges Feedback?

### Wirkung und Ergebnisse

Feedback ist die Grundlage für alle Verbesserungs- und Lernprozesse.

Feedback kann Motivation erzeugen oder verstärken.

Feedback löst Entwicklungen aus und befähigt den Feedbacknehmer, seine Selbstwahrnehmung mit seinem Fremdbild abzugleichen.

Jeder Mensch möchte Rückmeldungen über seine Wirkung, sein Verhalten, seine Ergebnisse.

Möchte wissen wie er gesehen wird, wo er heute steht und was die Zukunft für ihn bringen kann.

Feedback ist ein Grundbedürfnis des Menschen.

Feedback ist jedoch auch immer eine Bewertung des anderen.

Kritik ist negative Bewertung.

Wertschätzung ist positive Bewertung.

Menschen mögen in der Regel Bewertungen nicht, vor allem keine negativen.

Kritik kann in der Sache berechtigt sein - emotional wird sie negativ empfunden, besonders, wenn sie aus der Erfahrung heraus negativ assoziiert ist.

Um so mehr ist hier das Fingerspitzengefühl des Coachs gefragt.

## Erfolgspotenziale aktivieren

Das wichtigste Lernprinzip für Leistungssteigerung und Leistungsmotivation lautet:

„Catch'm at being good.“  
(Skinner, Theorie des Lernens am Erfolg)



Folgt auf ein Verhalten eine positive Verstärkung, tendiert das Verhalten dazu, häufiger gezeigt zu werden.

## Die Methode

1. Sprich jemanden an, wenn er etwas richtig macht.
2. Sag präzise, was Dir gut gefällt.
3. Sprich Entwicklungen, Fortschritte gezielt an.
4. Wenn etwas nicht gut ist, sprich es konstruktiv und im Lösungsmodus an.



## Feedback – Das Kompetenzmodell

### Wirkungsgrad

Hoher Wirkungsgrad



Mittlerer Wirkungsgrad



Geringer Wirkungsgrad

### Feedback zu

Rollen / Identitäten  
Kompetenzfeldern

Eigenschaften  
Fähigkeiten  
Leistungen

Äußerlichkeiten  
Umfeld



**Je höher der Wirkungsgrad,  
desto aussagekräftiger und wirkungsvoller das Feedback!**

## Feedback – Inventar der Eigenschaften

Dies ist eine Auswahl von Eigenschaften, zu denen Sie Feedback geben können:

- anspruchsvoll
- kommunikativ
- professionell
- mutig
- offen
- teamfähig
- optimistisch
- kooperativ
- zielorientiert
- verbindlich
- ergebnisorientiert
- motivierend
- einfühlsam
- neugierig
- kontaktstark
- erfolgreich
- selbstständig
- ehrlich
- motiviert
- engagiert
- sympathisch
- ehrgeizig
- strukturiert
- fleißig
- konsequent
- leistungsstark
- analytisch stark
- überzeugend
- charismatisch
- glaubwürdig
- gewissenhaft
- fordernd
- passioniert
- abschlussicher
- leistungsorientiert
- lösungsorientiert
- gut gelaunt
- pflichtbewusst
- souverän
- gelassen
- selbstbewusst
- erfolgsorientiert
- diszipliniert
- objektiv
- fokussiert
- belastbar
- organisiert
- sympathisch
- freundlich
- zuvorkommend
- höflich
- zuverlässig
- seriös
- diskret
- begeistert
- positiv eingestellt
- wertschätzend
- kontaktstark
- analytisch stark
- umsatzorientiert
- authentisch
- kompetent
- hartnäckig
- direkt

## Feedback – Inventar der Rollen / Identitäten

Dies ist eine Auswahl von Identitäten / Rollen, zu denen Sie Feedback geben können:

- Leistungsträger
- Kämpfer
- Profi
- Kommunikator
- Motivator
- Teamplayer
- Organisator
- Sympathieträger
- Beziehungsmanager
- Macher
- Gebietsmanager
- Erfolgsträger
- Lösungsorientierter
- Gewinner
- Analytiker
- Zuhörer
- Abschlussstarker
- Individualist
- Fleißiger
- Zuverlässiger
- Experte
- Fachkompetenter
- Verkäuferpersönlichkeit
- Vertrauensperson
- Optimist
- Souveräner
- Gelassener



## Feedbackgespräche motivierend eröffnen

### 5 Grundprinzipien

Die eröffnenden Worte sind oft der erste und wichtigste Eindruck, für den es nur eine Chance gibt.

Bitte erläutern Sie das Ziel des Gesprächs mit drei bis fünf Aussagen, so motivierend und vertrauensbildend wie möglich.

#### Do's:

- Wählen Sie positive motivierende Worte.
- Stellen Sie den persönlichen Nutzen der Mitarbeiter in den Mittelpunkt.
- Formulieren Sie aktiv wertschätzend.

Auch wenn das Feedbackgespräch mehr konstruktive Kritik als Wertschätzung enthält, ist eine motivierende Eröffnung als Einstieg wichtig.

Sie dient dazu, eine offenere Atmosphäre herzustellen, Ausreden, Blocken und Widersprüche des Feedbacknehmers zu reduzieren und die Lösungsorientierung zu steigern.

## Kurzfeedback

Unabhängig davon, ob das Verkaufsgespräch gut, mittelmäßig oder schlecht gelaufen ist – jeder Mitarbeiter hat ein Recht auf eine direkte Rückmeldung des Coachs. Nach jedem Kundenkontakt.

### Das Kurzfeedback gliedert sich in zwei Bereiche:

#### 1. Eigenreflexion des Mitarbeiters über das Verkaufsgespräch

- „Wie ist das Verkaufsgespräch aus Ihrer Sicht gelaufen?“
- „Was denken Sie, wie der Kunde das Gespräch empfunden hat?“
- „Was ist gut gelaufen?“
- „Wenn Sie das Gespräch noch einmal führen könnten, was würden Sie anders machen?“

#### 2. Kurzfeedback des Coachs

- „Was war gut?“
- „Was ist ein Tipp, eine Empfehlung für das nächste Verkaufsgespräch?“



## Feedbackgeben leicht gemacht

Zu den Kernkompetenzen eines Business-Coachs gehören professionelle Feedbackgespräche. Hierfür benötigen Sie ein hohes Maß an Empathie, erstklassigen Kommunikationstechniken und hohe Konzentration.

Kennen Sie das Gefühl, dass nach dem vierten oder fünften Gemeinsamen Kundenbesuch das Erinnern an Einzelheiten des Verkaufsgesprächs immer schwieriger wird?

In einem **Verkaufsgespräch von 10 Minuten**, werden im Durchschnitt **1.500 Worte verwendet** und **über 20 Informationen transportiert**.

## Zuvielisation



## Verkaufsgespräche gezielt analysieren

Eine gute Möglichkeit, um sich an die konkreten Inhalte, Formulierungen und Reaktionen leichter zu erinnern, ist das Feedbackgespräch nach den Phasen des Verkaufsgesprächs zu gliedern.

Analysieren Sie das Verkaufsgespräch gemeinsam mit dem Mitarbeiter, indem Sie die Gesprächsphasen des Verkaufsgesprächs kurz chronologisch durchgehen.

## Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche.



## Phasen des Verkaufsgesprächs

- Beziehungsebene herstellen
- Bedarfsermittlung
- Den Kunden aktivieren
- Vorteil-/Nutzenargumentation
- Orientierungsfragen
- Einwandbehandlung
- Abschluss / Verbindlichkeit

## Tipps

- Führen Sie das Feedbackgespräch in einem Dialog, kombinieren Sie Fragen und Statements.
- Geben Sie ein bis zwei Hinweise, die der Mitarbeiter direkt im nächsten Kundengespräch umsetzen kann.
- Geben Sie dem Mitarbeiter eine Skillcard, auf der die Phasen des Verkaufsgesprächs abgebildet sind. So prägen sich Informationen für beide leichter ein.

## Ausführliche Feedbackgespräche

Nachdem Sie einige gemeinsame Kundenbesuche mit dem Mitarbeiter absolviert haben, folgt ein ausführliches Feedbackgespräch.

Die Ziele bestehen darin, die Selbstreflexion des Mitarbeiters zu stärken, Entwicklungen und Leistungen bewusster zu machen, selbstständiges lösungsorientiertes Denken und Handeln zu fördern und Potenziale bewusst zu machen, um Maßnahmen zur persönlichen Weiterentwicklung abzuleiten.

### Die folgende Struktur vereinfacht eine systematische Gesprächsführung

#### 1. Reflexion des Mitarbeiters

##### 1. Leistungen / Positive Entwicklungen

- „Was ist heute gut gelaufen?“
- „Was hat Sie weitergebracht?“
- „Was haben Sie erreicht?“
- „Was entwickelt sich positiv?“

##### 2. Beispiele / Details

- „Wie haben Sie das geschafft?“
- „Wie sind Sie vorgegangen?“

##### 3. Herausforderungen / Aufgaben

- „Was möchten Sie an Ihren Verkaufsgesprächen verbessern?“
- „Wo möchten Sie sich weiterentwickeln?“

##### 4. Lösungen / Vorschläge

- „Was möchten Sie ändern?“
- „Was möchten Sie angehen?“
- „Welche Lösung gibt es?“
- „Was ist der erste Schritt?“

## 2. Reflexion des Coachs

Sie haben nun einen guten Eindruck, wie der Mitarbeiter sich selbst und seine Leistungen einschätzt.

Bestärken Sie den Mitarbeiter in den Punkten, die Sie auch so empfunden haben, und ergänzen Sie zusätzliche Beobachtungen.

**Sehen**



**Formulieren**



**Sagen**

#### Performanceskills für Feedback

- Formuliere in der Ich-Form: „Ich schätze ...“.
- Gib Feedback zu Rollen, Kompetenzen, Eigenschaften, Leistungen, Erfolgen.
- Stelle den Nutzen des Feedbacknehmers in den Vordergrund.
- Formuliere konsequent mit positiver und konstruktiver Wortwahl.
- Gib Feedbacks präzise, nenne Details, gib Beispiele, so dass der Feedbacknehmer klare Maßnahmen ableiten kann.
- Formuliere Wertschätzung mit einfachen Worten, die zum normalen Wortschatz gehören. Das wirkt authentisch.
- Setze Superlative dosiert einzusetzen. Das wirkt glaubwürdiger.