

Antwort auf neue Herausforderungen

Die Bauerfeind Akademie bietet eine neue Ausbildung zum Sanitätshaus-Coach

Qualität und Motivation der Mitarbeiter sind das A und O für den Erfolg eines Sanitätshauses. Angesichts der wachsenden Anforderungen an die Mitarbeiter hinsichtlich ihrer Qualifikation und Kompetenz ist eine kontinuierliche Mitarbeiterentwicklung eng damit verbunden. Hier setzt die neue Ausbildung von Bauerfeind zum Sanitätshaus-Coach an. In drei aufeinander abgestimmten Modulen werden die Teilnehmer von Verkaufsexperten schrittweise an ihre neuen Aufgaben herangeführt. Sie sollen in ihren Betrieben durch kompetentes Coaching dazu beitragen, die Entwicklung der Mitarbeiter konsequent und motivierend zu realisieren. Kürzlich haben die ersten neun Teilnehmer die Ausbildung erfolgreich abgeschlossen und ihre Zertifikate entgegengenommen. GP hat mit Trainerin Christina Platvoetz sowie Teilnehmerinnen über Ausbildung und erste Erfahrungen bei der Umsetzung gesprochen.

GP: Warum ist in der heutigen Zeit eine Sanitätshaus-Coach-Ausbildung wichtig?

Christina Platvoetz: Wir beobachten, dass vor allem in den letzten Jahren starke Veränderungen in Sanitätshäusern stattfinden. Besonders die ständigen Gesundheitsreformen zwingen Sanitätshäuser, sich unternehmerisch neu auszurichten. Reine Versorgung und Rezeptbearbeitung bilden nur noch die wirtschaftliche Grundlage im Sanitätshaus, und diese Grundlage wird immer kleiner. Aus Patienten werden Kunden, die nach wie vor eine hohe Erwartungs-

haltung an Sanitätshäuser haben. Diese Veränderungen führen dazu, dass Mitarbeiter neuen Anforderungen gerecht werden müssen. Genau hier setzt die Sanitätshaus-Coach-Ausbildung an, die wir gemeinsam mit Bauerfeind konzipiert haben und die seit Anfang des Jahres zum Trainingsangebot der Bauerfeind Akademie für Qualitätspartner gehört.

GP: Welche Aufgaben hat ein Sanitätshaus-Coach?

Platvoetz: Ein Sanitätshaus-Coach hat vorwiegend die Aufgabe, Mitarbeiter in der Beratungs- und Verkaufskompetenz gezielt auszubilden und permanent weiterzuentwickeln sowie für die neuen Aufgaben zu begeistern. Darauf legt die Ausbildung den Fokus.

GP: Was zeichnet einen guten Sanitätshaus-Coach aus?

Platvoetz: Spaß an aktiver Mitarbeiterentwicklung zu haben. Dazu benötigt er die Fähigkeiten, Potenziale zu erkennen, zu motivieren, Stärken aufzuzeigen, professionelle Feedbacks zu geben und Lernprozesse zu initiieren.

GP: Was kann man in der Ausbildung lernen?

Platvoetz: Die Teilnehmer lernen, Ideen für Verkaufsprojekte zu entwickeln, diese auf den Weg zu bringen und gemeinsam mit den Mitarbeitern zum Erfolg zu führen. Die künftigen Sanitätshaus-Coaches trainieren, wie sie die Mitarbeiter für Ideen begeistern, sie bei deren Umsetzung unterstützen und an-



Christina Platvoetz bildet Sanitätshaus-Coaches aus.

leiten und wie sie selbst mit Widerständen souverän umgehen. Dabei professionell aufzutreten und den richtigen Ton zu treffen – auch bei Coaching-Gesprächen – gehört ebenfalls zu den Ausbildungsinhalten. Zudem bekommen die Teilnehmer das Handwerkszeug mit auf den Weg, um Coaching-Gespräche vorbereiten, Verbesserungs-Workshops moderieren und Mitarbeiter bei Kundengesprächen als Coach begleiten zu können.

GP: Wie wird der Sanitätshaus-Coach auf seine künftige Aufgabe vorbereitet?

Platvoetz: Wir arbeiten bei Pauly-sales nach der Trainingsphilosophie, dass alle Ausbildungsgänge praxisnah, schnell umsetzbar, ergebnisorientiert, situations- und bedarfsbezogen sind. Das bedeutet, dass die Teilnehmer nach jedem Baustein sofort das Gelernte in die Praxis übertragen können.



Veränderungen beginnen im Kleinen, verdeutlichte Jörg Rolf, Vertriebsleiter Bauerfeind AG, in seinem Schlusswort anlässlich der Zertifikatsübergabe. Sich selbst dafür entscheiden, den Tag zu einem guten zu machen, sich auf seine Gesprächspartner zu konzentrieren seien zwei Beispiele dafür. Die Bauerfeind Außendienstmitarbeiter Angelika Kußmann, Ralf Horstmann und Lothar Hübel unterstützten die Teilnehmerinnen bei der Ausbildung.

GP: Was ist für den Erfolg der Sanitätshaus-Coaches in der Praxis entscheidend?

Platvoetz: Hier spielen verschiedene Faktoren eine Rolle. Meiner Meinung nach am wichtigsten: die volle Unterstützung durch die Geschäftsführung. Sie muss hinter dem Konzept stehen, den Fähigkeiten des Sanitätshaus-Coaches vertrauen und dessen Ideen und Maßnahmen mittragen. Eng damit zusammen hängt dann natürlich die Auswahl eines geeigneten Sanitätshaus-Coaches aus den Reihen der Mitarbeiter.

GP: Wie charakterisieren Sie die Sanitätshaus-Branche im Vergleich zu anderen Branchen?

Platvoetz: Die Sanitätshäuser durchlaufen gerade das, was in vielen anderen Bereichen des Gesundheitsmarktes stattgefunden hat: Die Branche befindet sich auf der Schwelle vom Selbstläufer- zum Verdrängungsmarkt. Dies erfordert eine Neuorientierung und -ausrichtung mit dem Ziel, aus Patienten zufriedene und treue Kunden zu machen, die gerne für Qualitätsversorgung mehr Geld ausgeben. **TK**

ROLLE WIRD AKZEPTIERT

„Ich kann nur positives berichten“, lobt Janine Beyer von Hempel Gesundheitspartner in Berlin. Sie hat zusammen mit zwei weiteren Mitarbeitern ihres Hauses die dreitägige Ausbildung absolviert. Künftig wolle sie mehr delegieren und vor allem „verkaufstechnisch“ mehr umsetzen. Von den Kolleginnen fühlt sie sich in ihrer neuen Rolle angenommen.

„Die Akzeptanz ist da“, berichtet auch Claudia Dziggel-Vogt (Kühlmuß & Grabbe, Detmold) von ihren ersten Erfahrungen als Sanitätshaus-Coach. In diesem Jahr stehen u.a. Kabinen-Trainings auf dem Programm, d.h., sie begleitet ihre Kolleginnen bei der Beratung in die Kabine und gibt ihnen Feedback. „Die Mitarbeiter wünschen sich das aus eigenem Antrieb.“ Insgesamt habe ihr die Ausbildung viel gebracht. Allerdings würde sie sich etwas mehr Zeit für praktische Übungen wünschen.

Maxi Förster von Firma Reha-aktiv in Chemnitz steigt jetzt ins Coaching ein. In Verkaufssituationen müssten „bestimmte Spielregeln“ filialübergreifend eingehalten werden. Bei den internen Weiterbildungen arbeitet sie gerne mit den Powerpoint-Vorlagen aus dem Workshop. „Sie bilden die Grundlage für unsere Mitarbeiterschulungen.“ Die drei Ausbildungsmodule reichen ihrer Meinung nach aus.

Alle drei Teilnehmerinnen schätzten besonders den Erfahrungsaustausch mit den Kolleginnen aus den anderen Sanitätshäusern. „Ich hoffe, dass wir das in dieser Runde aufrecht erhalten“, so Maxi Förster.