

## Coaching und Transfer-Phase in den Wochen nach dem Telefon-Training

### **Coaching einzelner MA**

Die Phase ist günstig – es wird nicht nur akzeptiert, sondern erwartet, daß Sie Ihre MA bei der weiteren Umsetzung begleiten. Als Führungskraft /Teamleiter haben Sie auch Trainings-Aufgaben. Vereinbaren Sie Termine für z.B. 1-stündiges Coaching.

### **Fragen Sie die/den MA,**

- welches Trainingsziel sie sich für den Tag gesetzt hat
- was schon gut klappt und was noch nicht so klappt
- zu welchen Aspekten sie gerne Feedback hätte

**Hören Sie ein Telefonat an**, machen Sie sich Notizen (schreiben Sie Textpassagen auf, die gut waren oder verbesserungswürdig).

### **Danach gemeinsame Auswertung:**

#### ***Fragen Sie erst die MA,***

#### 1. was ihr gelungen ist

- a) im Bezug auf Ihr Trainingsziel
- b) allgemein

#### 2. was sie noch besser machen könnte,

vielleicht auch, was Blockaden und Hindernisse sind, dies zu tun. Fragen (besser als gleich Tipps geben), was die MA gegen diese Blockaden tun könnte – wie sie sich selbst helfen und lockern könnte. Ergänzend eventuell Tipps geben.

### ***Geben Sie dann Feedback über***

- Stärken, die Sie sehen
- Besonders gut gelungene Formulierungen oder Abfolgen
- Fortschritte im Bezug auf das Trainingsziel
- 1 – 2 Verbesserungsvorschläge (am besten anhand der konkreten Textpassagen, die Sie notiert haben)
  
- Fragen Sie am Ende, was die MA zusätzlich noch an Unterstützung brauchen könnte.
- Vereinbaren Sie die nächste Coaching-Stunde (mindestens jeweils 2 – 3 Telefonate betreuen, max. 1 Stunde)

### **Meetings – Weiterbetreuung als Gruppe**

Günstig sind auch in dieser Phase Team-Meetings oder kurze strukturierte Treffen mit einigen MA, in denen Schulungs-Themen behandelt werden, da die Freude am Team und die Offenheit für einander noch stark da ist.

#### Beispiel: ½ Stunde bei Dienstübergabe.

- 1) Reihum werden kleine Erfolgserlebnisse erzählt, gut getroffene Formulierungen und gute Kunden-Feedbacks.
- 2) Danach werden Schwierigkeiten ausgetauscht und Tips eingeholt.
- 3) Seminarmappen durchgehen, ein Kapitel genauer wiederholen – neue Ziele setzen.
- 4) Zum Abschluss: weitere Anregungen und Feedback an die Gruppe durch TeamleiterIn.