



## Das Coaching-Gespräch - Allgemeiner Leitfaden für Coaching im Call-Center

### 1. Vorvereinbarung treffen

→ der Sinn davon: die MA muß das Coaching als ihre Sache sehen, von ihr mitgestaltet, nicht aufgedrängt!

- Sind Sie damit einverstanden, daß ich Sie 5 Gespräche lang/ eine Stunde lang coache?
- Was brauchen Sie besonders von mir? Was würde Ihnen helfen?
- Was befürchten Sie?
- Was sollte ich Ihnen gegenüber beachten?
- Evt. hier gleich: motivatorisches positives Feedback geben  
(→ der Sinn davon: öffnen der MA für Coach und Coaching, Vertrauen & Beziehung herstellen)

### 2. Lernziele fokussieren

→ der Sinn davon: öffnen für Trainings-Inhalte, die im alltäglichen Dahinarbeiten unter den Tisch fallen

- Was, glauben Sie, sind wichtige Haltungen, Regeln und Techniken, die zum Erfolg führen (Schulungsinhalte kurz zusammenfassen und wieder präsent werden lassen)
- Was, glauben Sie, ist besonders für Sie wichtig – Ihr persönliches Lernprogramm? Ihr persönlichen Fallen, in die Sie nicht gehen wollen? Ihre persönlichen Stärken, die Sie nutzen wollen?
- Was brauchen Sie in dieser Hinsicht von mir? Worauf sollte ich achten, wenn ich Ihnen jetzt zuhöre und Rückmeldung gebe?
- Was wollen Sie jetzt im ersten Telefonat besonders trainieren?

### 3. Zuhören – mitschreiben – (ist anfangs zum Vertrauensaufbau besser als mitschneiden)

→ als Coach müssen Sie viel mehr aufschreiben als Sie gleich sagen können - nicht alles brühdarm mitteilen, was Ihnen aufgefallen ist – sondern dann, wenn Ihr Mitarbeiter es aufnehmen kann!!

- Was war insgesamt gut – welche Stärken sind zutage getreten?
- Was war gut formuliert? Konkrete Passagen und Wörter!!!
- Was war im Bezug aufs Trainingsziel gut?
- Wo waren entscheidende Kundenäußerungen, auf die man noch besser/ anders hätte reagieren können? Wo waren Gelegenheiten/Probleme, die beim nächsten Mal besser genutzt/ gelöst werden könnten? Wie?

### 4. Feedback geben

→ jetzt: sagen, was zu sagen ist! Aber auswählen und empfangen-orientiert sagen!

Das Feedback hat ein Ziel: Sie muß besser = sicherer = stärker telefonieren können danach (dann macht sie auch weniger Blödsinn am Telefon und wird ihre Potentiale besser nutzen können!) – sie soll ihre Hauptstärken und Hauptmängel wahrnehmen

Geben Sie Ihre Feedback also so, daß die Mitarbeiterin gestärkt und sicherer aus dem Feedback hervorgeht! –

also: Stärken stärken

→ **Faustregel: 2 positive Feedbacks – 1 Verbesserungsvorschlag**

### 5. Nächsten Trainings-Schritt fürs nächste Telefonat festlegen

(Das kann auch sein: nochmal derselbe Schwerpunkt)

In welcher Form brauchst du Unterstützung von mir (Beispiele geben: Täfelchen mit Stichwort hochhalten, Gesten, Zuzwinkern usw.)

### Mehrere Durchgänge (3., 4., 5.) – dann: 6. Abschluß

- was haben Sie gewonnen? was habe ich gewonnen?
- Wann machen wir weiter? Wie?
- Evt. auch: Was habe ich als Coach gelernt?



## Situationen, in denen ein Teamleiter bewußt coachen sollte

- Wenn ein neuer Mitarbeiter im Team seine Arbeit antritt
- Wenn Hochleistung erzielt werden soll
- Wenn ein Mitarbeiter oder ein Team unter der zu erwartenden und vereinbarten Leistung liegt
- Wenn ich Beschwerden oder Lob über einen Mitarbeiter zu hören bekomme
- Wenn eine Situation auftritt, in der aus dem Geschehen heraus spontan gelenkt und verbessert werden kann
- Wenn ein Mitarbeiter unsicher ist bzw. Rat und Hilfe sucht
- Wenn ein Mitarbeiter eine besonders schwierige Aufgabe hat
- Wenn ein Mitarbeiter eine außergewöhnliche oder neue Aufgabe hat
- Wenn ein Mitarbeiter von einer Fortbildung zurückkommt

Siehe auch Buchtip:

**Anderson, K. und Zemke, R.:** Coaching für den umwerfenden Service. **Campus Verlag (TB)**



**Gesprächsleitfaden, um als Führungskraft Kritik entgegen zu nehmen:**  
**→ das ist ein Reklamationsgespräch!**

**Nicht immer sind alle 5 Schritte dieses Leitfadens passend oder nötig.**  
**Verstehen und wiedergeben sind jedoch unerlässlich für eine gute Kommunikation!**

**Noch bevor Du das erste Wort sagst: Auf „Willkommen!“ schalten!!**

**Verstehen:** Verstehe vollständig, ohne zu unterbrechen.  
Versuche auch herauszufinden, welche Bedeutung dieser Kritikbereich für Deinen Mitarbeiter hat.  
→ Keine Rechtfertigung, keine Widerlegung!

**Wiedergeben:** kurz zusammenfassen, was Du verstanden hast = duplizieren.  
Ohne Zynismus, ohne Interpretationen.  
Zeig, daß Du verstanden hast.  
Das heißt nicht, daß Dein Mitarbeiter „recht hat“ oder daß Du ihm „recht gibst“.  
→ Keine Rechtfertigung, keine Widerlegung!

**Übereinstimmen:** Sag Deinem Mitarbeiter, wo Du ein gemeinsames Anliegen mit ihm hast, wo Du mit ihm übereinstimmst  
→ Keine Rechtfertigung, keine Widerlegung!

**Anerkennen:** Anerkenne Deinen Gesprächspartner für seine Offenheit.  
Danke ihm in aufrichtigen „Ich-Botschaften“.

**Den eigenen Standpunkt mitteilen:** wichtig ist hier die Echtheit, die aufrichtige und zum Ausdruck gebrachte Subjektivität:  
Zeig, wie Du Dich fühlst angesichts der Kritik.  
Laß die Motive für Dein Handeln erkennen.  
Kläre eventuelle Mißverständnisse auf.  
Achte darauf, ob Dein Mitarbeiter Dich verstanden hat.

**Gemeinsame Lösung finden:** Lade Deinen Mitarbeiter dazu ein, gemeinsam eine Lösung zu finden.  
Frag evt. zuerst ihn um seine Ideen und Vorschläge!