

## FÜHRUNGSKRÄFTECOACHING IN DER FINANZDIENSTLEISTUNGSBRANCHE

### Startsituation:

Ein Bestandskunde sprach uns an und bat um professionelle Unterstützung in der persönlichen Entwicklung zweier Bezirksdirektoren, die als Maklerbetreuer in der Finanzdienstleistungsbranche arbeiteten. Auftraggeberin war die Vorgesetzte der Klienten, die Regionaldirektorin.

### Ziel:

Ziel war ein verändertes Gesprächsverhalten gegenüber Kunden, Mitarbeitern, Kollegen und Vorgesetzten. Das Auftreten sollte souveräner, überzeugender und professioneller werden. Ergänzend ging es um die Entwicklung von Kompetenzen in der Bewältigung von Konflikten.

### Vorgehensweise:

1. Auftragsklärung
  - ¶ Erstgespräch zum Kennenlernen und Abschluss eines persönlichen Vertrags zwischen Klienten und Auftraggeberin
  - ¶ Klärung der Eckdaten (Ausgangssituation, Ziele, zeitlicher Ablauf etc.)
  - ¶ Klärung der Erwartungen der Klienten
    - ✓ Selbst- und Fremdbild (besonders in Kundengesprächen) kennenlernen
    - ✓ sich Stärken und Schwächen bewusst machen
    - ✓ persönliche Wirkung (besonders auf Kunden) ermitteln
    - ✓ Handlungsfähigkeiten in schwierigen Situationen bzw. Konflikten ausbauen
  - ¶ Klärung der Erwartungen der Auftraggeberin
    - ✓ erlebbare Veränderungen im Arbeitsalltag (z.B. verändertes Gesprächsverhalten gegenüber Vorgesetzten und Kunden)
    - ✓ Entwicklung von Kompetenzen im Bereich Konfliktbewältigung
2. Analyse
  - ¶ Situationsanalyse durch systemische Fragen - vom Problem zum Ziel
  - ¶ Hinzuziehung der Ergebnisse aus früheren Problemlösungsversuchen
  - ¶ Ermittlung des Persönlichkeitsprofils der Klienten, basierend auf vier grundsätzlichen Verhaltensstilen: Dominanz, Initiative, Stetigkeit, Gewissenhaftigkeit
  - ¶ Hinzuziehung früherer Auswertungen von Assessment-Centern
3. Begleitung der Klienten im beruflichen Umfeld (drei volle Tage)
  - ¶ Begleitung zu Kunden und bei interner Kommunikation wie Meetings, Projektbesprechungen, Mitarbeitergesprächen. Anschließend Reflexion der Gespräche
  - ¶ Erarbeiten/ Vorbereiten von Situationen
  - ¶ Individueller Input nach Situation und Bedarf
  - ¶ Zielbestimmung durch systemische Fragen z.B. "Woran würden Sie/ Ihre Kunden merken, dass Sie Ihre Ziele erreicht haben?" und Wunderfragen: z.B. "Angenommen das Problem hätte sich morgen in Luft aufgelöst – was wäre dann anders?"
  - ¶ Interventionstechniken
  - ¶ Modelle der Transaktionsanalyse (Drama-Dreieck, Ich-Zustände)
  - ¶ NLP (Neurolinguistisches Programmieren/ Struktur subjektiver Erfahrungen)
  - ¶ Feedback nach RAFAEL-Methode (Report, Alternativen, Feedback, Austausch, Erarbeiten von Lösungsschritten)
  - ¶ Einsatz von Ich-Botschaften während des Gesprächs
  - ¶ Rollenspiel (erfolgreiches Verhandeln mit Perspektivenwechsel: Wie würde der Kunde entscheiden?)
  - ¶ Verfassen von Coaching-Protokollen, mündliches Feedback

4. Meilensteinggespräch (Klienten, Auftraggeberin)
  - || Abgleich des persönlichen Eindrucks der Klienten mit dem der Auftraggeberin
  - || Festlegung einer zweiten Begleitung nach 3 Monaten
5. Begleitung der Klienten im beruflichen Umfeld (drei volle Tage nach 3 Monaten )
  - || Methoden und Vorgehen wie bei der ersten Begleitung
6. Abschlussgespräch (Klienten, Auftraggeberin)
  - || Überprüfung der Ziele
  - || Sicherung der Nachhaltigkeit durch regelmäßige Feedbackgespräche mit der Auftraggeberin

## Ergebnis:

Beide Klienten

- || haben sich ein verändertes Gesprächsverhalten erarbeitet,
- || zeigen mehr Souveränität in Verhandlungen,
- || sind sich ihrer Stärken und Schwächen sowie
- || ihrer Wirkung auf andere bewusst,
- || haben ihre Kompetenzen im Bereich Konfliktbewältigung erweitert.