

# Qualitäts-Coach Kommunikation

5-stufige Ausbildung mit  
optionalen Zusatz-Bausteinen

2009

## Inhalt

I Warum die Ausbildung zum Qualitäts-Coach Kommunikation? .....	3
II Zielgruppe.....	3
III Unsere Ausbildung.....	3
Die 5 Stufen im Überblick.....	3
Inhalte der Ausbildungsstufen .....	4
Optional: Vorstufe Kommunikationstechniken & weitere Coachings on the Job.....	5
IV Ihre Vorteile auf einen Blick.....	6
V Teilnehmerstimmen .....	6

# Gelungene Kommunikation ist die Basis aller erfolgreichen Geschäftsprozesse



## I Warum die Ausbildung zum Qualitäts-Coach Kommunikation?

Die Grundvoraussetzung für erfolgreiches Arbeiten an (fast) jedem Arbeitsplatz jeder Organisation ist die gut funktionierende Kommunikation beziehungsweise die gelungene Verständigung – mit Kunden, mit Spendern, mit Kollegen, Vorgesetzten, Kooperationspartnern ...

Sie kennen sicher eine Reihe von Erfolgsmenschen, die sich durch bemerkenswerte *soft skills* auszeichnen. Wenn Sie kurz überlegen, wie diese Menschen kommunizieren: Was fällt Ihnen auf?

Höchst wahrscheinlich kommen Ihnen Dinge in den Kopf wie: Diese Menschen können sogar höchst Unangenehmes so „rüber bringen“, dass es für den Angesprochenen leicht anzunehmen und leicht umzusetzen ist. Sie haben eine hohe Reputation, sind gefragte Ratgeber und führen erfolgreiche Teams, weil sie Anliegen oder Konflikte so besprechen können, dass sich alle Beteiligten wertgeschätzt und wohl fühlen. Sie strahlen Sicherheit aus, sind motivierend und können für Visionen begeistern – und all das tun sie mit ihren Worten. Mit ihrer Art der Kommunikation.

Diese vielfältig einsetzbaren Kompetenzen erlernen auch Sie in unserer 5-stufigen Ausbildung zum **Qualitäts-Coach Kommunikation**.

## II Zielgruppe

Alle Führungskräfte / Mitarbeiter, die ...

- für ihre MitarbeiterInnen / KollegInnen im Bereich **Kundenkommunikation** und **interne Kommunikation** ein kompetenter Ansprechpartner sein wollen,
- nachhaltig wirkungsvolles **Feedback** geben wollen,
- selber **Workshops** zu Kundenkommunikation oder zu Optimierung interner Kommunikation gestalten,
- nach einer sicheren Basis für gelungene **Teamentwicklung** suchen.

## III Unsere Ausbildung

### Die 5 Stufen im Überblick

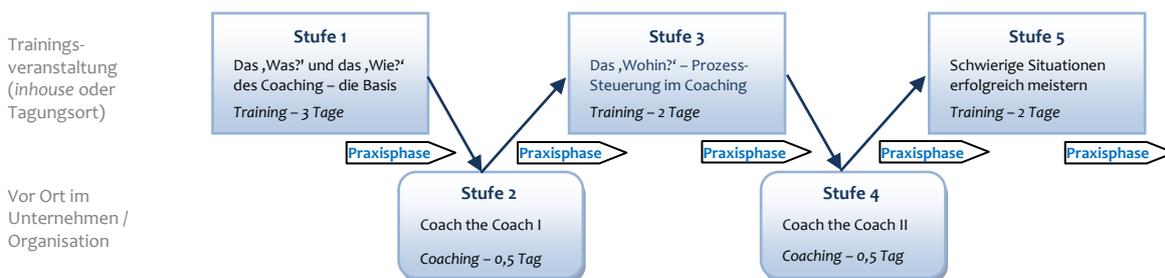
Die Ausbildung zum **Qualitäts-Coach Kommunikation** umfasst

- ▶ **drei Präsenzphasen** mit insgesamt sieben Trainingstagen sowie
- ▶ **zwei Vorort-Phasen** mit jeweils einem halben Coaching-Tag.

Zwischen den einzelnen Ausbildungsstufen liegen **begleitete Praxisphasen** von mindestens vierwöchiger Dauer. Die Länge der Praxisphasen wird an die Übungshäufigkeiten der Ausbildungs-TeilnehmerInnen angepasst.

Begleitete Praxisphasen bedeutet, dass wir uns in regelmäßigen Abständen über den Stand der Dinge bei der Umsetzung austauschen: Alle TeilnehmerInnen geben einen kurzen schriftlichen Bericht über ihre Erfahrungen und ihre Erfolge. Hier ist ebenfalls Raum für Rück- und Vertiefungsfragen. Auf Wunsch wird ein **Forum** auf den Internetseiten von dr. schmitz & kollegen eingerichtet, in der jederzeit Raum für Erfahrungsaustausch ist.

Unsere Ausbildung im Überblick:



## Inhalte der Ausbildungsstufen

Der Aufbau der Ausbildung ermöglicht es Ihnen, nach der Stufe 1 bereits professionelle Coachings durchzuführen. Daher umfasst die erste Stufe drei Präsenztage. Alle Beispiele und Rollenspiele im Training stammen **aus Ihrer Arbeitspraxis**, damit Sie das Gelernte mühelos in Ihren Alltag integrieren können. Dazu führen wir vorab eine **Bedarfsermittlung** durch.

Bei den Rollenspielen arbeiten wir mit **videogestütztem Feedback**, um Ihnen den umfassenden „Blick in den Spiegel“ zu bieten, der Veränderung und Optimierung extrem erleichtert.

Die Stufen 2 und 3 führen uns im Coach the Coach an Ihren Arbeitsplatz. Wir sind uns aus dem Training bereits vertraut und können hier im intensiven Zweiergespräch höchst **effektiv und effizient Ihre Optimierungspotentiale und Ihre Stärken** entdecken und bearbeiten.

### Stufe 1: Das ‚Was?‘ und das ‚Wie?‘ des Coaching – die Basis

Sie legen die Grundlagen für erfolgreiches Coaching, reflektieren Ihre Rolle als Coach und Führungskraft und erarbeiten sich das Handwerkszeug um los zu legen.

### Stufe 2: Coach the Coach I

Im Anschluss an die erste Praxisphase nach Stufe 1 arbeiten wir im individuellen Coaching weiter. Dazu besucht die Trainingsleitung den / die TeilnehmerIn vor Ort am Arbeitsplatz.

Das Vorgehen: Im **Vorgespräch** werden gemeinsam die ersten Erfahrungen reflektiert. Offene Fragen werden geklärt, einzelne Aspekte werden vertieft.

Die **Beobachtungsziele** der folgenden Coach the Coach Sitzung werden gemeinsam festgelegt. Dann geht es weiter am Arbeitsplatz des Coachees. Der angehende Coach führt ein **Coaching** durch, das durch die Trainingsleitung beobachtet wird. Die Trainingsleitung verhält sich dabei als passiver Beobachter.

Im Anschluss an dieses Coaching des Mitarbeiters erfolgt die **Nachbesprechung**: Gemeinsame Reflexion des Coachings allgemein, der zuvor festgelegten Coachingziele und aller wichtigen Aspekte des Coachings. Im Anschluss erstellt der / die TeilnehmerIn den persönlichen **Umsetzungsplan**.

### Stufe 3: Das ‚Wohin?‘ – Prozess-Steuerung im Coaching

Nach einer weiteren Praxisphase zur Umsetzung Ihrer Ziele aus dem ersten Coach the Coach legen wir in Stufe 3 wirksame Werkzeuge der Prozess-Steuerung in Ihre Hände, damit Sie Ihre Coachees langfristig sicher zum Ziel begleiten können. Dabei erarbeiten wir auch Strategien zum erfolgreichen Umgang mit häufigen Fallstricken im Coachingprozess.

### Stufe 4: Coach the Coach II

Im Anschluss an die dritte Praxisphase treffen wir uns wieder bei Ihnen vor Ort zur zweiten Coach the Coach Sitzung.

### Stufe 5: Schwierige Situationen erfolgreich meistern

Hier reflektieren Sie zunächst wieder in der Gruppe Ihre berufliche Arbeit als Coach bzw. als Führungskraft mit Coachingkompetenzen. Wir wiederholen und vertiefen zentrale Techniken des partnerorientierten Coachings und erlernen weitere wichtige Coachingtechniken. Die beiden zentralen Themen sind der Umgang mit schwierigen Situationen / schwierigen Coachees sowie die Transfersicherung Ihrer Coachings.

## Optional: Vorstufe Kommunikationstechniken & weitere Coachings on the Job

„Man kann nur coachen, was man selbst beherrscht“ – um diese wichtige Grundregel effektiver Coachings sicher zu stellen, bieten wir Ihnen selbstverständlich auch die Möglichkeit, in einer **dreitägigen Vorstufe** sowohl die **Basistechniken** partnerorientierter Kommunikation mit Schwerpunkt „Professionelle Telefonie“ zu erlernen wie auch die **Aufbautechniken**, also vor allem den gelassenen Umgang mit Emotionen, beispielsweise in Beschwerdesituationen.

### Vorstufe: Aufbautechniken

Hier wird der optimale Umgang mit Emotionen vermittelt und eingeübt. Letztlich entscheiden immer die Emotionen über Kundenbindung oder Verkaufserfolg: Fühle ich mich als Kunde wohl? Werde ich mit meinen Bedürfnissen gesehen? Habe ich Vertrauen und fühle mich sicher und gut betreut?

Diese sogenannte Beziehungsebene ist sehr störanfällig, vor allem in schwierigen Situationen: Eine andauernde Warteschleife, ein nicht erreichbarer Ansprechpartner, eine falsche Auskunft ... Sobald Emotionen ins Spiel kommen, muss sofort darauf reagiert werden, und das so optimal wie möglich – dann können gerade die schwierigen Situationen die Kundenbindung nachhaltig verbessern!

### Weiterentwicklung im Coach the Coach

Wir empfehlen Ihnen, sich in regelmäßigen Abständen in Coach the Coach Sitzungen Feedback einzuholen, um die Qualität Ihrer Arbeit zu sichern und sich weiter zu entwickeln. Selbstverständlich erhalten Sie dabei den Teilnehmer-Rabatt.

## IV Ihre Vorteile auf einen Blick

An jeder Stelle, an der Sie als Führungskraft stehen, haben Sie nun die Kompetenz und die Erfahrung mit allen Werkzeugen der Kommunikation zu Ihrer Verfügung, um erfolgreich ...

- ⇒ Ihre Teams zusammen wachsen zu lassen,
- ⇒ Mitarbeitergespräche zielorientiert zu führen,
- ⇒ nachhaltiges Feedback zu geben,
- ⇒ Ihre MitarbeiterInnen in der Kommunikation mit Kunden und der internen Kommunikation professionell zu unterstützen und
- ⇒ selber so zu kommunizieren, dass beim Gesprächspartner auch ankommt, was ankommen soll.

## V Teilnehmerstimmen

„(...) So, zum Schluss: Es war schön, Seminarteilnehmer bei Ihnen zu sein! Sie schaffen eine ganz und gar angenehme Atmosphäre, in der sich jeder geschätzt und angenommen fühlt.“

*Führungskraft Human Resources, Dienstleistungsunternehmen*

„Wir möchten uns an dieser Stelle für das Seminar bedanken. Wir haben viel Neues mitgenommen und werden es auch demnächst umsetzen!“

*Qualitätscoachs Energieversorger<sup>1</sup>*

„Ihr Training habe ich sehr genossen. Konkret erfreut hat mich Ihre klare Trainings-Struktur, (...) Ihre fachliche Kompetenz, das Eingehen auf die Gruppe sowie auf jeden Einzelnen ... und Ihre Leitungsautorität, die sich in einer klaren Sprache und einer deutlichen Körpersprache äußerte! Danke für die Veranstaltung!“

*Abteilungsleiterin Dienstleistungsunternehmen*

„(...) Ich möchte mich auf diesem Wege noch mal ganz herzlich bei Dir für das schöne Seminar bedanken. Ich bin mit vielen Ideen und Gedanken nach Hause gefahren, so soll es sein!“

*Qualitätscoach Automobilbranche<sup>2</sup>*

---

<sup>1</sup> Auch von bereits aktiven Coaches wird diese Ausbildung gerne gebucht, um die eigenen Praxiserfahrungen auf eine sichere Grundlage zu stellen.

<sup>2</sup> dito