

Außendienstbegleitung/Außendienstcoaching

ZIELGRUPPE

Außendienstmitarbeiter im Vertrieb, die sich in ihren fachlichen und sozialen Kompetenzen durch das gezielte Feedback eines externen Begleiters verbessern wollen.

AUSGANGSLAGE

Der Vertriebsaußendienst steht immer wieder vor neuen Anforderungen, die seine Fähigkeiten im Bereich der sozial-kommunikativen Kompetenz neben den selbstverständlich erwarteten fachlichen Voraussetzungen maximal fordern.

Gleichzeitig schleift sich in Zeiten knapper zeitlicher und finanzieller Ressourcen eine routinierte Vorgehensweise ein, die häufig aus Zeitmangel des Vorgesetzten nicht regelmäßig überprüft werden kann. Somit fehlen notwendige und sinnvolle Anregungen, die zu einer Verbesserung des verkäuferischen Verhaltens führen. Häufig ist auch einfach nur unklar, was "die Truppe da draußen" eigentlich konkret macht.

INHALT DER MAßNAHME

Zunächst verschafft sich der Coach durch ein Gespräch einen allgemeinen Eindruck von der Situation des Außendienstlers. Dann wird er im Arbeitsalltag seines Coachees zum Beobachter. Nach jedem Kundengespräch bekommt der Außendienstler ein Feedback zu seinem Verhalten. Am Ende des Arbeitstages wird durch den Coach noch einmal eine Zusammenfassung der gesammelten Feedback-Ergebnisse gegeben, damit der Coachee daraus eine neue Verhaltens- und Kommunikationsstrategie entwickeln kann. Diese Zusammenfassung bekommt der Außendienstler noch einmal in Schriftform zugeschickt.

Zusätzlich kann nach Vereinbarung aus dem Coaching von Mitarbeitern heraus eine Personalbeurteilung der fachlichen und sozialen Fähigkeiten in der konkreten Arbeit erfolgen. Dieser Prozess einer externen Beurteilung muss offen an die Mitarbeiter kommuniziert werden, damit dann der weitere Entwicklungsprozess ebenso offen mit den Mitarbeitern gestaltet werden kann.

DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Standortbestimmung in der Lebens- und/oder Berufsbiografie
- Die Rolle als Verkäufer
- Ist- Analyse des verkäuferischen und sozialen Verhaltens
- Ziel- und Entscheidungsfindung im Verkauf sowie deren Umsetzung
- Vorbereitung auf wichtige Gespräche oder Präsentationen

NUTZEN DER MAßNAHME

Durch das Coaching eines Außendienstmitarbeiters werden Potenziale und Talente des Mitarbeiters gefördert. Durch Nutzung eines externen Ansprechpartners können Problemstellungen des Außendienstmitarbeiters aus einer anderen Perspektive wahrgenommen und durch eine alternative Handlungsweise gelöst werden. Bei einer zusätzlich erfolgenden Beurteilung an die Führung können gezielte Verbesserungsprozesse ausgelöst werden, die für beide Seiten gewinnbringend sind.

WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Voraussetzung für ein erfolgreiches Coaching ist das Bestehen einer Bereitschaft zur Veränderung. Wenn diese grundsätzliche Bereitschaft fehlt, kann kein langfristig positiver Prozess in Gang gebracht werden.

DAUER

1 Tag