



Das aktuelle Fachthema
vorgestellt von

Dr. Melanie Cordini

systemischer Management Coach
Expertin für Führung und
Kommunikation
www.fuehrunggeber.de

Kontakt:
cordini@fuehrunggeber.de



Warum Chirurgen nicht bei Grippe helfen

Kleiner Ratgeber für die Dienstleistungssuche

Seit etwa 10 Jahren höre ich in meinen Erstgesprächen immer wieder diesen Satz: „Frau Dr. Cordini, Führungskräftecoachings und Workshops bringen aus unserer Erfahrung nichts.“ Ich könnte an dieser Stelle natürlich skrupellos meine Vorgänger in die Pfanne hauen. Das mache ich aber nicht. Wissen Sie warum?

Viele Aufträge scheitern nicht an der Qualität der Dienstleistung, sondern an einer Fehlbestellung des Kunden. Wenn Sie wegen Grippe zum Chirurgen gehen, beschweren Sie sich danach ja auch nicht über mangelnde Fachkompetenz.

Aber das ist leichter gesagt, als getan. Wer weiß heute schon genau, was ein Berater anders macht als ein Coach. Wann ein Training zu früh angesetzt ist oder ein Workshop am Ziel vorbei? Der Markt ist unübersichtlich, die Formate nicht einheitlich definiert. Der Kunde ist mit der richtigen Auswahl aus dieser Masse nicht selten überfordert.

Ein gewissenhafter Dienstleister prüft im Vorgespräch, ob tatsächlich ein Zusammenhang zwischen dem wirklichen Kundenbedarf und der konkreten Anfrage besteht. Das gilt sowohl für den Inhalt als auch für das Format. Wer als Coach oder Trainer eine Anfrage unhinterfragt annimmt, riskiert das Scheitern in der ersten Minute.

Zwei Beispiele

Der passende Inhalt?

Firma X schickte Vertriebsleiter Y zu einem Führungskräftecoaching, ohne Erfolg. Ziel war es, die Ergebnisse in dieser Abteilung zu steigern. Folgende Fragen konnte die Firmenleitung leider nicht beantworten: Was sind die Defizite der Führungskraft? Was genau sollte trainiert werden? Nach genauer Analyse stellte sich außerdem heraus, dass die Führungskraft in diesem Fall nicht der primäre Hebel war, sondern die widersprüchliche Kompetenzverteilung im Unternehmen und ein fragwürdiges Bonussystem.

Die passende Maßnahme?

Geschäftsführer Z hatte bereits ein Coaching und war davon sehr enttäuscht. Der Coach hatte ihm weder konstruktive Ratschläge noch neue Handlungsalternativen geboten. Im klassischen Coaching sind Ratschläge tabu. Hier war der Kunde vorab schlecht über das Format informiert, sonst hätte er eine Beratung gebucht.

Haben Sie bei der Auswahl die richtige Strategie?

Dafür, dass Sie die richtigen Inhalte buchen, sollte ein kompetenter Dienstleister sorgen. Dass Sie das richtige Format suchen, können Sie selbst sicherstellen. Hier eine kurze Übersicht:

Wann welche Dienstleistung?

1. Situationsanalyse	2. Zielformulierung	3. Bestandsanalyse	4. Aktionsplan	5. Controlling
Was hängt mit dem Thema zusammen?	Was soll sich verändern?	Was sind die Ressourcen? Was fehlt?	Wie erfolgt die konkrete Umsetzung?	Wie sichere ich langfristigen Transfer?
COACHING BERATUNG	COACHING BERATUNG	COACHING BERATUNG WORKSHOP	COACHING BERATUNG WORKSHOP TRAINING	COACHING BERATUNG WORKSHOP TRAINING

Jede Problemlösung lässt sich in fünf Phasen teilen. Bereits bei der Situationsanalyse und Zielformulierung können Sie sich guten Gewissens coachen oder beraten lassen. Eine professionelle Situationsanalyse ist extrem wichtig, weil auf ihr alle Folgeüberlegungen und Maßnahmen basieren. Ein falscher Ansatz an dieser Stelle zieht sich wie ein Folgefehler in einer Matheaufgabe durch Ihr zukünftiges Handeln.

Erst in Phase drei, wenn Sie wissen, was genau sich verändern soll, macht es Sinn, daran zu arbeiten. Ab diesem Zeitpunkt können Sie sich auch nach einem Workshop umschaun. Ist Ihnen klar geworden, dass Ihnen Ressourcen zur Zielerreichung fehlen, können Sie anfangen, diese zu beschaffen oder zu trainieren. Ein Training macht also erst ab Phase vier Sinn.

Die Antworten auf folgende Fragen verhindern in den meisten Fällen überflüssige Ausgaben für unpassende Dienstleistungen.

Drei wichtige Fragen vor der Buchung einer Maßnahme:

1. In welcher Problemlösungsphase befinde ich mich aktuell?
2. Was ist der wichtigste Hebel, um mein Ziel zu erreichen?
3. Was sind meine Erwartungen an die gebuchte Dienstleistung?