

## Resultate der Coachings on the Job vom 25. Oktober

### Anwesend:

- MitarbeiterIn 1
- MitarbeiterIn 2
- MitarbeiterIn 3
- MitarbeiterIn 4
- MitarbeiterIn 5
- MitarbeiterIn 6

### Abwesend:

- MitarbeiterIn 7(Todesfall in der Familie)
- MitarbeiterIn 8 (Stress)
- MitarbeiterIn 9 (anwesend ohne Coaching)

### Individuelle Ziele, welche die MitarbeiterInnen im Coaching on the Job durch mdm erarbeitet haben:

#### *MitarbeiterIn 1*

1. Brücke schaffen zwischen Angebot und Nutzen
2. Fragetechnik

#### *MitarbeiterIn 2*

1. Gesprächsablauf nach Leitfaden einhalten (5 Phasen)
2. Ziel und Gespräch in Bezug bringen

#### *MitarbeiterIn 3*

1. offene Fragen für Bedarfsermittlung anwenden
2. Kunde ernstnehmen (z. B. Einwandbehandlung/ Argumentation)

#### *MitarbeiterIn 4*

1. Abschlussfrage stellen (geschl. Frage)
2. Kunde ernstnehmen (z. B. Einwandbehandlung/ Argumentation)

#### *MitarbeiterIn 5*

1. Geschwindigkeit im Gespräch anpassen
2. Abmachungen wiederholen

#### *MitarbeiterIn 6*

1. Angebot prägnanter formulieren
2. Einwände richtig auffangen (pos. Bestätigungen)



mariella de matteis  
josefstrasse 182  
8005 zürich  
tel 044 4404431/ mobil 079 4307438  
email [mdm@mdm-training.com](mailto:mdm@mdm-training.com)  
[www.mdm-training.com](http://www.mdm-training.com)

## **Abschliessendes**

Die Motivation der MitarbeiterInnen ist sehr gut, die TeamleiterInnen vertrauen Ihnen generell. Die verbessernden Punkte (hauptsächlich Fragetechnik und Einwandbehandlung) sind langfristige Themen. Hierfür wäre z. B. eine Workshopstruktur mit Begleitung eine gute Möglichkeit, die Effizienz zu fördern.

## **Empfehlung**

1. TeamleiterInnen auf Schwachstellen der MitarbeiterInnen schulen
2. regelmässige Workshops zur Nachhaltigkeit der Coachings in Form von Refreshers

Freundliche Grüsse  
Mariella De Matteis