

## Train-the-Trainer

### Ausbildung zum Vertriebscoach

#### **Professionelles Mitarbeitercoaching (Coaching on the Job) – Als Vertriebscoach oder Qualitätscoach im Service**

Qualität und Motivation steigern, den Transfer von Trainingsmaßnahmen sichern, Verkaufszahlen erhöhen, Fehler reduzieren – die Ziele für das Coachen von Mitarbeitern, auch Coachings on the Job genannt, sind vielfältig. Dabei ist das Mitarbeitercoaching eines der nachhaltigsten und erfolgreichsten Personalentwicklungsmaßnahmen – wenn es strukturiert und professionell durchgeführt wird.

Am bekanntesten ist die Methode unter dem Namen „**Vertriebscoaching**“. Im Vertrieb weiß man schon lange, dass es zum Erfolg führt, wenn Mitarbeiter in der Praxis begleitet werden. Der Vertriebscoach erarbeitet gemeinsam mit dem Mitarbeiter Ziele, begleitet ihn zum Kundengespräch (persönlich oder am Telefon) und wertet das Gespräch anschließend – gemeinsam mit dem Mitarbeiter – aus:

- Feedbackgespräche führen,
- Veränderungen initiieren,
- Ziele formulieren,
- Erfolge sichtbar machen...

...der Vertriebscoach steuert im Mitarbeitercoaching den **Lernprozess**, ist Lernbegleiter auf dem Weg zur Spitzenleistung!

---

„Es ist noch kein Meister vom Himmel gefallen“ – Lernen braucht Zeit, die Möglichkeit zum Üben und auch **zielgerichtetes Feedback**, sonst tradieren sich schnell Fehler und ungünstige Vorgehensweisen werden gefestigt. Genau hier setzt der Coach an – egal ob als Vertriebscoach, als Qualitätscoach oder als Transfercoach im Außendienst oder im Innendienst: Es geht immer darum, die Vorgehensweise des Mitarbeiters zu beobachten und zu spiegeln. Es werden Alternativen gesucht und neue Wege aufgezeigt, um das Ziel – Qualitätssicherung, Umsatzsteigerung, Kundenzufriedenheit – leichter, sicherer, schneller zu erreichen.

Folgende **Formen von Coachings** werden dabei unterschieden:

#### **Side-by-side Coaching**

Hier sitzt der Coach neben dem Mitarbeiter beim Mitarbeitercoaching. Dabei beobachtet er die Arbeitsweise des Mitarbeiters am Schreibtisch bzw. in der EDV, hört Telefongespräche mit internen oder externen Kunden mit und gibt im Anschluss Feedback. Auch die Korrespondenz mit dem Kunden – Brief oder E-Mail – kann vom Coach gemeinsam mit dem Mitarbeiter (Coachee) überarbeitet werden.

#### **Coaching on the Job**

Beim Coaching on the Job begleitet der Coach den Mitarbeiter in seiner Arbeit. Das kann ebenfalls der

Schreibtisch sein (siehe side-by-side Coaching), es kann ein internes Meeting, ein Außendiensttermin mit dem Kunden oder – in der Führung – ein Mitarbeitergespräch sein. Immer ist der Coach mit dabei und beobachtet die Interaktion des Coachees und seines Gegenübers.

### **Transfercoaching**

Das Wesen des Transfer-Coaches ist, dass sein Fokus im Mitarbeitercoaching die Umsetzung von Schulungsinhalten ist. Er nimmt an der Schulung selbst teil – oft ist es auch der Trainer selbst – und begleitet im Nachgang des Trainings die Mitarbeiter bei der Umsetzung. Dies kann in Form von Side-by-Side Coachings bzw. Coachings on the Job im Innendienst oder im Außendienst geschehen – je nach Thema bzw. Zielgruppe der Schulung.

### **Qualitätscoaching**

Der Qualitätscoach sichert zum einen die Servicequalität und darüber hinaus oft auch die fachliche Qualität im Mitarbeitercoaching. Hier kann ebenfalls der Transfer einer Schulung gesichert werden bzw. Fokus der Beobachtung während des Coachings sein. Der Qualitätscoach führt Mitarbeitercoachings aber in der Regel regelmäßig auch ohne vorhergehende Schulung und sichert so über die Zeit eine kontinuierliche Verbesserung der Mitarbeiterleistung.

### **Vertriebscoaching**

Hier steht der Name für das Programm: Wenn der Coach im Vertrieb eingesetzt wird, bezeichnet man ihn als Vertriebscoach. Er kann sowohl im Innendienst Telefonate mithören und auswerten (Side by Side) als auch im Coaching on the Job den Außendienstmitarbeiter zum Kunden begleiten.

---

**Beobachtungsschwerpunkte** können im Mitarbeitercoaching vielfältig sein:

1. Oft geht es um fachliche Korrektheit: Verfügt der Mitarbeiter über ausreichend Fachwissen, um seine Arbeit qualitativ gut ausführen zu können oder fehlen ihm noch Kompetenzen?
2. Im Vertrieb werden verkäuferische Kompetenzen ebenfalls wichtige Schwerpunkte bilden: Wie sicher werden Verkaufsgespräche – hier meist am Telefon – geführt, wie beziehungsorientiert, wie zielorientiert? Wie motiviert ist der Mitarbeiter, wie überzeugend kann er die Produkte präsentieren? uvm.
3. Im Service werden ebenfalls Gesprächsführungskompetenzen beobachtet: Wie kundenorientiert, freundlich und lösungsorientiert ist der Mitarbeiter? Wie gut steuert er den Kunden, wenn es schwierig wird im Gespräch, in der Reklamation, im Konflikt? uvm.
4. Ein weiterer Schwerpunkt kann das Feedbacken von schriftlichen Arbeiten des Mitarbeiters sein. Ob E-Mail, Sachtext oder ein Brief an den Kunden: Wie gut beherrscht der Mitarbeiter die moderne und verständliche Sprache in der Schriftform? Hat er ausreichend auf das Kundens Schreiben Bezug genommen? Sind alle Themen behandelt worden? Ist die Beziehungsebene berücksichtigt worden? usw.

### **Führungskraft als Coach oder Kollegen als Coach**

Mitarbeitercoachings können von Führungskräften, von Kollegen, von Mitarbeitern aus der Personalentwicklung und natürlich von externen Experten durchgeführt werden.

**Externe Experten** erzielen meist sehr hohe Ergebnisse im Vertriebscoaching oder als Qualitätscoachs im Service, nach Kommunikationsschulungen, beim Coachen von Kundengesprächen oder Korrespondenz bzw. Schriftstücken. Sie werden von den Mitarbeitern akzeptiert, die Inhalte von Coachings sind vertraulich und die Reflexion von Verbesserungen geschieht auf hohem Niveau. Spätestens bei fachlichen Inhalten stoßen externe Coachs aber meist an ihre Grenzen.

Daher lohnt es sich als Unternehmen **interne Coaches auszubilden**, die als Multiplikatoren im

Mitarbeitercoaching eingesetzt werden können. Dies können direkte Kollegen, Mitarbeiter aus der Personalentwicklung oder Trainingsabteilung oder auch die direkte Führungskraft sein. Führungskräfte werden dabei von den Mitarbeitern oft am besten akzeptiert, sie haben aber meist in der Praxis nicht ausreichend Zeit, um wirklich regelmäßig und damit zielführend zu coachen.

---

## **Ausbildung zum Vertriebscoach / Qualitätscoach**

### **Basis- und Intensivausbildung**

#### **Ausbildungsaufbau**

In der Ausbildung zum Vertriebscoach lernen Sie Ihre Rolle zu reflektieren, sich die Strukturen von Coachingeinheiten und Feedbacks zu erarbeiten, Ziele zu vereinbaren, Konflikte zu vermeiden und Blockaden zu lösen. Der modulare Aufbau gibt Ihnen die Gelegenheit, die gelernten Techniken in der Praxis auszuprobieren und Ihre Erfahrungen praxisorientiert zu reflektieren. Ein wichtiger Ausbildungsschwerpunkt liegt auf dem gemeinsamen Erarbeiten verbindlicher Ziele und konkreter Umsetzungstechniken.

Die **Ausbildung zum Vertriebscoach** und Qualitätscoach beinhaltet im Kern zwei Module:

- Modul 1: Das „Wie“ – Einstieg ins Coaching

Sie legen die Grundlagen für erfolgreiches Coaching, reflektieren Ihre Rolle und erarbeiten sich die Strukturen von Coachinggesprächen und Feedback.

- Modul 2: Wohin? – Ziele im Coaching

Das zweite Modul ist ein Feuerwerk der Methoden: Ziele vereinbaren, Konflikte vermeiden, Blockaden lösen.

Details zur Basisausbildung finden Sie [hier: Ausbildung zum Vertriebs- und Qualitätscoach](#)

Die **Intensivausbildung zum Vertriebscoach**, bietet Ihnen zusätzlich ein Vorstufen- und ein Aufbaumodul, sowie ein Coaching on the Job. Im Vorstufenmodul erhalten sie wichtiges Expertenwissen zu ihrem Einsatzgebiet.

- Vorstufe: 2 Tage

Sie können teilnehmen u.a. am Seminar „Verkaufsgespräche führen“, „Verkaufen am Telefon“, „Professionelles Telefonieren Inbound“, „Beschwerdemanagement“ oder „Kundenorientiert schreiben“.

Im Aufbaumodul erhalten Teilnehmer, die schon Coachingerfahrung haben, die Gelegenheit der Supervision von schwierigen Situationen aus der Praxis und weiteres Handwerkzeug.

- Aufbau-Modul: Schwierige Situationen im Coaching sicher meistern (2 Tage)

Umgang mit schwierigen Situationen im Coaching mit weiteren Tools aus der Persönlichkeitsentwicklung.

Und zur Abrundung und Transfersicherung Ihrer Ausbildung begleiten wir Sie in die Praxis

- Coach-the-Coach: (1/2 Tag)

Mehr Informationen zur Intensivausbildung finden Sie [hier: Intensivausbildung zum Vertriebs- und Qualitätscoach](#)



Bei der Planung Ihrer Ausbildung zum Vertriebscoach berät Susanne Kirchner Sie gern:  
**02226 89 229-0**

## Train-the-trainer: Vertriebscoach

[Genauere Informationen finden Sie hier!](#)