

So coachen Führungskräfte das Team besser

Von Hans Günter Lemke

Freitag, 23. Juni 2023 LZ Online

Eine gute Führung ist für die Kundenorientierung wichtiger denn je. Wie gelingt es, Coach und Vorbild zu sein? Gastautor und Branchenexperte Hans Günter Lemke hat Antworten.

Entscheidend ist, dass die Führungskraft im Einzelhandel, sei es der Marktleiter oder auch der Inhaber selbst, das kundenorientierte Verhalten täglich selbst vorlebt.

Dies gelingt unter anderem sicher auch durch externe Schulungsmaßnahmen, reicht aber nicht aus, wenn die Führungskraft es nicht schafft, das Personal immer wieder zu motivieren.

Wie jedoch schaffe ich Motivation?

Dabei sind folgende Punkte zu beachten:

Führung: Eine gute Führungskraft informiert die Mitarbeiter rechtzeitig über wichtige Sachverhalte, zeigt ihnen, wie sie sich verbessern können und bietet ihnen Entwicklungschancen. Die Zeiten, in denen sich Vorgesetzte dadurch auszeichnen, dass sie nur Anweisungen geben, delegieren und kontrollieren, sind vorbei.

Eine echte Führungskraft muss mehr „draufhaben“ - sie muss als Coach fungieren, um alle Mitarbeitenden zu motivieren und Lerneffekte zu erzielen.

Was ein guter Coach können muss

Coaching heißt übersetzt: Das Lernen und die Entwicklung der Mitarbeiter gezielt fördern und fordern. Dazu gehört in erster Linie, dass die Mitarbeitenden in der täglichen Arbeit zeitweise begleitet werden. Dazu sollen Gespräche geführt werden, was zu verbessern ist.

Der Coach muss helfen, dass die Mitarbeiter ihre Fehler selbst erkennen.

Das Motto lautet: Hilfe zur Selbsthilfe.

Neben den fachlichen Voraussetzungen kommt es auch immer mehr darauf an, wie die Kommunikation mit dem Team verläuft. Um als Führungskraft wirklich erfolgreich zu sein, sollten gewisse Punkte und Regeln im Umgang mit allen unbedingt eingehalten werden, um deren gesamten Ressourcen nutzen zu können.

Wer diese Fehler vermeidet, macht Mitarbeiter zu Erfolgsgaranten

Erfolgreiche Händler setzen heute mehr denn je auf die Qualität ihrer Mitarbeiter, um sich im harten Wettbewerb zu behaupten. Aber dabei werden oft Fehler gemacht.

Welche sind das?

Mitarbeiter umfassend informieren

Die häufigsten Gründe für mangelnde Motivation allgemein bei Menschen sind fehlende Informationen. Alle Mitarbeitenden in einem Betrieb sollten immer alle nötigen Informationen haben, die diese zur optimalen Ausübung ihrer Tätigkeit benötigen. Dazu gehören alle Daten und Fakten des eigenen Unternehmens, sowie die Angabe, welche Kollegen oder Partner wichtige Ansprechpartner sein könnten.

Ein guter Informationsfluss ist am besten zu gewährleisten, indem die Führungskraft regelmäßig Mitarbeiterbesprechungen durchführt, in Einzel- und auch in Gruppengesprächen.

Ideen der Mitarbeitenden ausreichend fördern

Eine gute Führungskraft sollte immer wieder fragen, welche Vorschläge und Ideen die Mitarbeiter haben, um Entscheidungen gemeinsam zu treffen. Zum Beispiel beim Aufbau einer Werbung oder einer besonderen Aktion. Oft sehen die eigenen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen Mitarbeiter Abläufe und Probleme "realistischer", weil sie täglich damit zu tun haben. Stellen Sie offene Fragen (W-Fragen wie Was?, Wer?, Wo?, Wann?, Wie?), um diese zum Sprechen zu ermutigen.

Hören Sie auch aktiv zu. Dadurch erreichen sie, dass das Team Lösungen selbst suchen kann und Ihnen eine ausführliche Information und Antwort gibt.

Aktives Zuhören heißt auch, sein Gegenüber ausreden zu lassen und eine andere Meinung zu akzeptieren, auch wenn sie als „Chef“ oder „Chefin“ nicht damit einverstanden sind.

Fördern des Personals

Eine Führungskraft sorgt dafür, dass jeder und jede, so gut es möglich ist, in seinen Fähigkeiten verbessert und gefördert wird. Dies ist auch möglich durch Einladungen zu Seminaren, Webinaren oder zu Messen.

Vergessen Sie nie, regelmäßig zu loben

Einer der "fatalsten" Fehler besteht darin, sein Personal zu wenig zu loben. Natürlich muss auch immer wieder angesprochen werden, wenn jemand einen Fehler gemacht hat. Hierbei kommt es jedoch auf das "Wie" an. Bei einem Kritikgespräch sollte auf folgende Punkte geachtet werden: Den Fehler oder Ihren Kritikpunkt genau im Detail ansprechen den Mitarbeiter fragen, wie es dazu gekommen ist. Nachfragen, wie der Fehler beim nächsten Mal zu vermeiden ist. Nicht vergessen, zum Abschluss eines Kritikgespräches darauf zu verweisen, dass Sie ansonsten sehr zufrieden mit der Arbeit sind und Sie sich auf die weitere Zusammenarbeit freuen.

ÜBER DEN AUTOR



Hans Günter Lemke hat in rund 20 Jahren alle Stationen im Einzelhandel selbst erlebt. Als Filialleiter in Verbrauchermärkten, als Geschäftsführer im SB-Warenhausbereich, sowie als Ausbilder für den Führungsnachwuchs im Handel. Er bietet neben Schulungen und Webinaren, auch spezielle Fachbücher (zuletzt unter anderem "Verkaufstraining für den Zoofachhandel") rund um den Handel an. Infos unter: www.lemke-training.de
lemke