



wir können. sympathisch anders.



TRAINING

Fallstudie Change Management

Vom Coach zur Führungskraft – KSK Heilbronn bereitet
Vertriebstrainer frühzeitig auf leitende Positionen vor

Vom Coach zur Führungskraft

Die Kreissparkasse Heilbronn investiert in ihre Führungskompetenz: Sechs Vertriebstrainer und -trainerinnen durchlaufen bei der ibo Beratung und Training GmbH die Ausbildung zum Coach. Grund für die Wahl der Wettenger Berater: „Wir wollen unsere Trainer mit einer umfassenden Ausbildung auf ihre künftigen Aufgaben vorbereiten“, sagt Hermann Josef Schmitz, Leiter der Personalentwicklung.



Sparkasse Heilbronn

Wer an Bankenplätze in Deutschland denkt, käme vermutlich zuerst auf Frankfurt am Main, aber nicht auf Heilbronn. Doch das Oberzentrum nördlich von Stuttgart „ist einer der am dichtesten besetzten Bankenplätze in Deutschland“, sagt Hermann Josef Schmitz. Alle bekannten Institute wie Commerzbank, Deutsche und Dresdner Bank, Hypo Vereins-, Sparda-Bank und Citi-Bank sind hier ebenso vertreten wie weniger bekannte Finanzdienstleister, zum Beispiel die Südwestbank oder die CC-Bank AG.

Verständlich. Für Finanzdienstleister ist Heilbronn ein attraktiver Wirtschaftsstandort. An bedeutenden nationalen und internationalen Unternehmen wie August Läßle (Automobilzulieferer), Unilever (Konsumgüter), Atmel (Halbleiterproduzent) oder Campina (Milchverarbeitung) ist kein Mangel. Und viele Firmen gehören zu den Zulieferern der großen Automobilhersteller Audi in Neckarsulm, BMW, Mercedes Benz und Porsche. Für die 120.000 Einwohner Heilbronn hat das die angenehme Folge, dass sie die Wahl zwischen 18 verschiedenen Banken haben. Andererseits ist der Wettbewerb sehr groß. Auch für die Kreissparkasse Heilbronn.

Kundenzitat: „Die Fortbildung zum Coach ist für uns auch Teil der Personalentwicklung. Und dafür wollten wir keine Schmalspurausbildung. Für uns kam daher nur der überzeugend vorgelebte Ansatz der ibo Beratung und Training GmbH in Frage.“

*Hermann Josef Schmitz, Leiter Personalentwicklung
Kreissparkasse Heilbronn*

Dicht besetzter Bankplatz

Das Kreditinstitut hat sich früh auf den verschärften Wettbewerb eingestellt. Vor sieben Jahren stieg das Kreditinstitut ins Multi-Channelling-Banking ein, das Filialpräsenz in der Region, mobile Berater vor Ort und Online-Banking verbindet. Das Ergebnis: Der Marktanteil im Privatkundengeschäft liegt bei 45 Prozent. Zu rund 70 Prozent aller Gewerbetreibenden und Unternehmen steht sie in geschäftlicher Verbindung. Und ein Drittel der insgesamt 220.000 Privatgirokonten wird online geführt.

Ausruhen kann und will sich das Geldinstitut darauf nicht. Im Gegenteil: Die Kreissparkasse will noch „näher zum Kunden“. Die sechs Vertriebstrainerinnen und -trainer spielen dabei eine wichtige Rolle. Bislang unterstützen sie vor allem Beraterinnen, Berater und Führungskräfte im Verkauf oder bei Mitarbeitergesprächen. Doch zugleich sind sie auch „als Coaches unterwegs“, wie Hermann Josef Schmitz sagt.

Anleitung zur Selbsthilfe

Trainer? Coach? Beide Begriffe werden oft als Synonyme gebraucht. Für den Duden sind Trainer „Betreuer, Betreuerin, Coach, Sportlehrer, Sportlehrerin“. Aus der Sicht der ibo-Berater liegen jedoch Welten zwischen ihnen. Für die Wettenger sind Trainer Methodenexperten nach dem Muster: Vormachen, gemeinsam machen, nachmachen, selberrichten. Zum Beispiel bei Themen wie der Kundenansprache. Coaches hingegen bringen niemandem etwas bei. Sie geben Hilfe zur Selbsthilfe, indem sie zur Selbstreflexion anleiten, um die eigene, innere Landkarte besser kennen und verstehen zu lernen. Erst dann können Sicht- und Handlungsweisen verändert werden. Ein Coach findet – zusammen mit dem Betroffenen – Antworten auf Fragen wie beispielsweise: Warum bin ich im Vertrieb erfolgreich, aber schwach in der Mitarbeiterführung?

Fließender Übergang

Hermann Josef Schmitz ist diese Unterscheidung natürlich geläufig. Doch im Alltag der Kreissparkasse sind die „Übergänge zwischen Trainer und Coach fließend“, weiß er. Wollte das Kreditinstitut strikt an dieser Trennung festhalten, müsste es mit internen Trainern und externen Coaches arbeiten. Das sei aber nicht praktikabel. Stattdessen schickt die Kreissparkasse ihre Vertriebstrainer und -trainerinnen in einen mehrstufigen, aus vier Bausteinen bestehenden Lernprozess zum Coach mit ibo-Zertifikat. Auf dem Programm der sich über neun Monate erstreckenden Ausbildung stehen nun Methoden und Techniken, biografische Selbstreflexion und Supervision.

Ganzheitliche Ausbildung

Doch es gibt andere wichtige Gründe für die Coach-Ausbildung, nämlich die Personalentwicklung. Denn Vertriebstrainer bleibt niemand ein Berufsleben lang. Spätestens nach drei bis fünf Jahren sollen sie in leitende Positionen bei der Kreissparkasse wechseln. „Und die Ausbildung zum Coach bei der ibo Beratung ist ein wichtiger Teil der Vorbereitung“, sagt Hermann Josef Schmitz.

Überzeugend vorgelebtes Konzept

Warum baut die Kreissparkasse Heilbronn auf die Kompetenzen der ibo-Berater? Natürlich haben sich die Heilbronner auch andere Anbieter angeschaut. Doch für den Leiter der Personalentwicklung gab das „gute und überzeugend vorgelebte ibo-Konzept“ den Ausschlag für die Wettenger. Und der ganzheitliche Ansatz. „Wir wollten für unsere Mitarbeiter“, sagt Hermann Josef Schmitz, „keine Schmalspurausbildung“.

Ihre Ansprechpartner



Michael Berger
Trainer und Berater

T: +49 641 98210-342
michael.berger@ibo.de



Karl Pftzing
Trainer und Berater

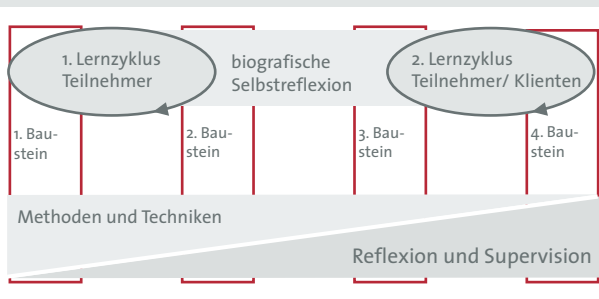
T: +49 641 98210-353
karl.pftzing@ibo.de

Herr Michael Berger und Herr Karl Pftzing stehen Ihnen für alle Fragen zu dieser Ausbildung gerne zur Verfügung.

Hintergrundinformationen zur Ausbildung Coach mit ibo-Zertifikat

Erwarten Sie keinen Schnellwaschgang – eine gute Coaching-Ausbildung braucht Zeit

Ganz bewusst haben wir die vier Blöcke (3 Tage je Block) der Ausbildung auf neun Monate verteilt. Zwischen den Seminaren haben Sie genug Zeit, die im Training kennen gelernten Methoden und Techniken zu üben und zu vertiefen. Dieses eigeninitiale Lernen geschieht in kleinen Schritten, kontinuierlich und nachhaltig. Ihre Kompetenz wird schon während der Ausbildung spürbar erweitert. Unsere Teilnehmer und Teilnehmerinnen erzählen gerne von den positiven Rückmeldungen ihrer Kollegen.



Zwei wesentliche Lernprozesse verbinden die vier Bausteine. So stehen am Anfang die Methoden und Techniken im Vordergrund. Diese werden zunehmend durch Reflexion und Supervision abgelöst.

Sie werden von zwei Trainern betreut

Während ein Trainer „redet“, beobachtet der andere Trainer seinen Kollegen und die Gruppe. Der Vorteil ist, dass der Lernprozess differenziert beobachtet und gesteuert wird, z. B. durch Fragen und Anmerkungen des beobachtenden Trainers. Damit wird der Lernprozess auf der Metaebene transparent und zeigt auf bemerkenswerte Weise, wie Sie als Coach später selbst mit Ihrem Klienten arbeiten. Denn gerade das Erkennen ist die Voraussetzung dafür, den Prozess steuern zu können.

Kostenlose Informationsveranstaltung

Drei bis vier Mal im Jahr finden kostenlose Informationsveranstaltungen zur Ausbildung „Coach mit ibo-Zertifikat“ in Wettenger und St. Gallen statt. Diese können Ihnen als Orientierung und Entscheidungshilfe dienen, inwieweit diese Coaching Ausbildung Ihren Erwartungen und Zielen entspricht.

Vom Coach zur Führungskraft – KSK Heilbronn bereitet Vertriebstrainer frühzeitig auf leitende Positionen vor

Unternehmen

1.600 Mitarbeiter, rund 300.000 Kunden und eine Bilanzsumme von zuletzt 7,023 Mrd. Euro – so stellt sich die Kreissparkasse Heilbronn in Zahlen dar. Im Jahr 2006 feierte das Kreditinstitut seinen 150. Geburtstag. Die Kreissparkasse ist einer der wichtigsten Arbeitgeber in der Region. Allein im Privatkundengeschäft hat sie einen Marktanteil von 45 Prozent. Zu rund 70 Prozent der Gewerbetreibenden und Unternehmen steht die Kreissparkasse in geschäftlichem Kontakt. In 98 Filialen im Kreisgebiet betreut sie ihre Kunden. Banken sind in Heilbronn zahlreich vertreten. Zwischen 18 Geldinstituten können die 120.000 Einwohner wählen. Der Wettbewerb ist daher groß.

Trainer und Coach für die Vertriebler

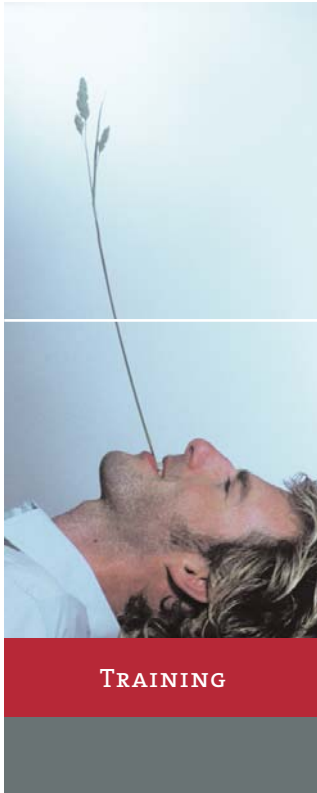
Die sechs Kreissparkassen-Mitarbeiter sind vor allem als Trainer/innen in puncto Kundenansprache oder Einzelgespräche mit Mitarbeitern im Einsatz. Oft sind die Übergänge zwischen Training und Coaching fließend. Außerdem ist die Coach-Ausbildung ein wichtiger Teil der Personalentwicklung: Die jetzigen Vertriebstrainer/innen sollen sich rechtzeitig auf Führungsaufgaben vorbereiten.

Der Hauptgrund

Eine Schmalspurausbildung der künftigen Führungskräfte kam für die Heilbronner nicht in Frage. Der ganzheitliche Ansatz sowie das gute und überzeugend vorgelebte ibo-Konzept gaben den Ausschlag für die Wettenger Berater.

Nutzen

- Die Übergänge zwischen Training und Coaching sind fließend – in der Vertriebsunterstützung sind daher Trainer- und Coach-Kompetenzen erforderlich
- Know-how-Transfer: Interne Ansprechpartner sorgen für mehr Kontinuität. Sie sind noch da, wenn externe Berater bereits wieder weg sind
- Personalentwicklung: Die Ausbildung zum Coach bereitet die Vertriebstrainer/innen auf ihre künftigen Aufgaben vor



ibo Training

Prozessmanagement | Organisationsmanagement
Projektmanagement | Change Management



ibo Beratung und Training GmbH | Im Westpark 8 | D-35435 Wettenberg
T: +49 641 982 10-00 | F: +49 641 982 10-500
ibo@ibo.de | www.ibo.de