

# Inhalt

<b>1) Alles fängt bei der Führung an</b>	<b>7</b>
<b>2) Ohne Theorie nix los!</b>	<b>9</b>
2.1) Der Kern der Idee	9
2.2) Das Führungsmodell	12
1) Führungsverhalten	13
2) Das Arbeitsthema	13
3) Der einzelne Mitarbeiter	14
4) Das Team (Gruppe)	15
5) Die Arbeitsumwelt	15
2.4) Ziele in der Anwendung des Modells	15
2.5) Darstellung des schematischen Ablaufs des Führungsmodells	17
2.6) Der praktische Ablauf zum Start des Führungsmodells in 10 Schritten	18
<b>3) Das Führungsverhalten</b>	<b>19</b>
3.1) Die Führungskraft tritt in Aktion	19
3.2) Das Führungsverhalten	21
3.2.1) Fünf Grundsätze als Führungsperson	22
3.2.2) Die praktische Umsetzung der fünf Grundsätze als Führungsperson	23
3.2.3) Umgangsformen in der Führungspraxis	26
3.3.) Praxisübungen für die Führungsgrundlagen	27
3.3.1) Methode zum Üben der Selbstreflexion „Das Innere Team“	27
3.3.2) Methoden zum Üben der Beobachterrolle „Der Stuhl“ und „Meta-Spiegel“	29
3.3.2.1.) Praxisübung: „Der Stuhl“	30
3.3.2.2.) Praxisübung: „Meta-Spiegel“	31

3.4) Die Arbeitsumwelt	32
3.5) Das Thema	34
3.6) Checkliste für den Führungsalltag	35
<b>4) Verhaltenskorrektur für Ihre Mitarbeiter:</b>	
<b><i>Das „Feedback-Gespräch“</i></b>	<b>38</b>
4.1) Das “Feedback-Gespräch”	39
4.2) Beispielgespräch Feedback „optimal“	40
4.3) Beispielgespräch Feedback „suboptimal“	40
4.4) Praxishinweise Feedback	41
<b>5) Verkaufsmitarbeiter Jan benötigt Motivation:</b>	
<b><i>Das „Motivationsgespräch nach GROW“</i></b>	<b>43</b>
5.1) Das GROW-Gespräch	43
5.2) Gesprächsablauf GROW	45
5.2.1) Vorbereitung	45
5.2.2) Ziel	46
5.2.3) Realitätscheck	48
5.2.4) Optionen	49
5.2.5) Was, Wie, Bis wann?	50
5.3) Beispielgespräch GROW	51
5.3.1) Das erste Mal! „Ein optimales Beispielgespräch zum Start des GROW- Modells“	51
5.3.2) Das erste Mal! „Das realitätsnahe Gespräch zum Start des GROW-Modells“	54
5.4) Praxishinweise	56
5.5) Übersicht Methodenablauf für Feedback/ GROW-Gespräch	61
5.5.1) Beispiel-Formular für das GROW-Gespräch	63
<b>6) Teammitglieder an Themen heranführen: „Die Moderation“</b>	<b>64</b>
6.1) Arbeitsphasen der Moderation	65
6.2) Hilfestellung für die Doppelrolle Moderator und Führungskraft	67

6.3) Methoden der Moderation	69
6.3.1) Schritt 1: Einstieg	70
6.3.2) Schritt 2: Ideensammlung	72
6.3.3) Schritt 4: Ideenauswahl	73
6.3.4) Schritt 5: Ideenbearbeitung I	73
6.3.5) Schritt 6: Ideenbearbeitung II	74
6.3.6) Schritt 7: Ideenbearbeitung III	74
6.3.7) Schritt 8: Maßnahmenplan	75
6.3.8) Schritt 9: Abschluss	76
6.4) Praxishinweise	77
6.5) Checkliste für die Moderation	80
 <b>7) <i>Verkaufsmitarbeiter Jan erreicht Leistungsziele:</i></b>	
„ <i>Das Arbeitszielgespräch nach SMART</i> “	<b>82</b>
7.1) Das SMART-Gespräch	83
7.2) Das „Arbeitszielgespräch nach SMART“	84
7.3) Gesprächsablauf des „Arbeitszielgespräch nach SMART“	84
7.3.1) Vorbereitung auf das SMART-Gespräch	84
7.3.2) Spezifisch	85
7.3.3) Messbar	87
7.3.4) Attraktiv	88
7.3.5) Realistisch	89
7.3.6) Terminiert	90
7.4) Ein optimales Beispielgespräch zum Start des SMART-Modells	90
7.5) Das realitätsnahe Gespräch zum Start des SMART-Modells	91
7.6) Praxishinweise	93
7.7) Methodenablauf für das Arbeitszielgespräch nach SMART	96
7.7.1) Beispiel eines SMART-Formulars	98
 <b>8) <i>Mitarbeiter Jan zeigt ein Fehlverhalten:</i></b>	
„ <i>Das Verhaltenskorrekturgespräch nach S.T.R.I.K.E.</i> “	<b>99</b>
8.1) Das „S.T.R.I.K.E.“-Gespräch	99
8.2) Verhaltenskorrekturgespräch nach „STRIKE“	104

8.2.1) Störung	104
8.2.2) Tenor	105
8.2.3) Reaktion	105
8.2.4) Interesse	106
8.2.5) Konsequenz	107
8.2.6) Einigung	107
8.3) Beispielgespräch S.T.R.I.K.E.-Gespräch	108
8.4) Praxishinweis	109
8.5) Methodenablauf für das Verhaltenskorrekturgespräch nach S.T.R.I.K.E.	111
<b>9) <i>Zeiträume und Reihenfolge der Gespräche für Ihren Mitarbeiter</i></b>	<b>113</b>
<b>10) <i>Ohne Praxis ist aber auch nichts los!</i></b>	<b>114</b>
<b>11) <i>Kennzahlenkatalog</i></b>	<b>115</b>
<b>11) <i>Literaturverzeichnis</i></b>	<b>118</b>
<b>Zum Autor</b>	<b>120</b>