

# Salget steg fra index 89 til 149 på 14 dage!

## Ledertræning med markant effekt hos TDC

Resonans har gennemført et ledertræningsforløb for telefon-salgsledere i TDC med markant effekt. Deltagerne nævner selv at de kan se medarbejderes salg stige efter de har brugt metoderne. Som eksempel nævnes en medarbejder, som tidligere har været en dygtig sælger, men som i en længere periode havde haft et for ringe salgsresultat. Lederen satte derfor en samtale i gang om, hvad det er medarbejderen gør, når hans salg kører rigtig godt – og hvordan dette kan bruges fremadrettet. Efter 14 dage var medarbejderens salg steget fra index 89 til 149 - en vækst på 67%.

Træningen var særlig på 2 måder:

- **Lederne trænede on the job.** Under kurset gik lederne løbende op til deres medarbejdere og afprøvede de coaching-værktøjer, de netop var blevet introduceret til. Alle var lidt betænkelige før kurset, om det nu var en ok arbejdsform, men både ledere og - vigtigst - medarbejderne var positive og overraskede over effekten.
- **Lederne trænede den løsningsfokuseret metode.** Resonans har udviklet værktøjer præcist tilpasset gruppens centrale ledelsesopgaver: Coaching i det daglige og afholdelse af performancesamtaler. Det var enkelt opbygget ud fra den løsningsfokuserede metode.

### Performancesamtaler

Lederne gennemførte bla. performancesamtaler under træningen (altså samtaler om, hvordan medarbejderen har præsteret den seneste periode). Disse samtaler plejede at være orienterede mod de dårlige tal og fokuseret på at 'fixe problemet'. Vi bad lederne tale med medarbejderne om, hvad der går godt. Om deres bedste erfaringer, hvad gør du når det alligevel lykkes dig at... osv.

### Konkret fremgangsmåde

Der var tale om et to-dages kursus, som havde til formål at styrke coachende ledelse. En del af lederne kendte til coaching, men løsningsfokuseret coaching var nyt for alle. Arbejdsformen var korte introduktioner af værktøjer og principper, derpå træning med feedback fra medarbejder og lederkollega og refleksion i plenum. Deltagerne lavede altså træningen i makkerpar, hvor de observerede hinanden og gav feedback.

### Evalueringer

Tallene viser en samlet evaluering på 5,8 på en 6-skala. Deltagerne var i flg. evalueringen især glade for de konkrete værktøjer til at skabe positive samtaler, træningen med ægte medarbejdere og muligheden for at få feedback fra kolleger og konsulenter.

Deltagerne skrev også i evalueringerne, at det var godt at få fornemmelsen af, at bygge videre på sine styrker og blive bekræftet i, at det de allerede gør, er godt! De fik altså en succesoplevelse sammen med deres medarbejdere - og medarbejderne forventer at blive coachet med fokus på løsninger næste gang også.

### **Implementeringen er i gang inden vi er ude af kursuslokalet!**

Som konsulenter mener vi desuden, at det var en markant gevinst, at der via de fælles coaching-oplevelser mellem ledere og medarbejdere skabtes forventning om flere samtaler af denne slags. Samt at lederne havde overvundet en barriere omkring det at tage coachingsamtaler med medarbejderne i det åbne kontorlandskab.

For yderlige information kontakt venligst Lene Flensborg på [lf@resonans.dk](mailto:lf@resonans.dk)

