Elżbieta Reda

O celach nie wiadomo czyich, czyli o kliencie, który nie akceptuje celu na proces coachingowy

Pracę z Sebastianem podjęłam w ramach projektu skierowanego do młodych liderów, w firmie, która działa na rynku instytucjonalnym i konsumpcyjnym w branży spożywczej. W projekcie tym coaching był ważnym, ale nie jedynym, narzędziem rozwojowym, z jakiego mogli korzystać liderzy.

W czasie spotkania otwierającego proces coachingowy, Sebastian opowiedział o swojej drodze rozwoju w firmie. Zanim zarząd powierzył mu stanowisko dyrektora sprzedaży na rynku instytucjonalnym, przez cztery lata pracował jako kierownik regionalny.

Sebastian dobrze wiedział, jakie zadania postawiono mu na nowym stanowisku. Prezes, oferując awans, powiedział, że liczy na to, iż kierowany przez niego pion będzie nie tylko dobrze sprzedawał, ale także będzie umiał wprowadzać na rynek nowe zaawansowane produkty. To właśnie te nowe produkty miały w niedalekiej przyszłości być najważniejsze dla firmy.

Dotarcie do klientów z zaawansowanymi produktami wymagało innego niż do tej pory sposobu działania na rynku oraz budowania z klientami długoterminowych relacji. Sebastian rozumiał, że takiego zadania nie zrealizuje sam. Potrzebował zaangażowania całego zespołu. W ciągu pół roku zbudował zespół, który systematycznie i skutecznie radził sobie z wprowadzeniem na rynek nowych produktów. Można by powiedzieć, że młody dyrektor osiągnął pełny sukces, ale niestety nie zupełnie. Na kwartalnym podsumowaniu wyników, okazało się, że drastycznie spadła sprzedaż produktów masowych. Trudno było mu w to uwierzyć, bo przecież do tej pory „sprzedawały się prawie same." Zamiast zadowolenia, Sebastian zaczął odczuwać swoją porażkę. Usiadł nad analizami sprzedaży, wnikliwie przeglądał wszystkie dostępne dane, chciał zrozumieć, co i dlaczego nie zadziałało…

Tak przedstawił swoją sytuację Sebastian, gdy rozpoczynał proces coachingowy. Po rozmowie wstępnej byłam przekonana, że mój Klienta ma silną potrzebę rozwoju, jest otwarty na zmiany i świadomie wybrał coaching. To był dobry początek i zapowiedź ciekawej współpracy. Szybko uzgodniliśmy zasady i harmonogram. Sebastian nakreślił obszar, w którym chce się rozwijać. Mówił jak ważne dla niego jest budowanie ambitnego i zaangażowanego zespołu, że chciałby w tym kierunku się doskonalić. Już z tego, co opowiadał wcześniej wynikało, że praca z ludźmi jest dla niego bardzo ważna i że dobrze wie jak istotne jest zespołowe działanie. Dalszy rozwój w tym obszarze mógł więc być jego naturalną potrzebą.

Do tego momentu Klient był pełen energii, a jednocześnie spokojny i wyważony. Jasno formułował wypowiedzi, sprawiał wrażenie, że wszystko co mówi jest przemyślane, czy wręcz wypracowane. To dawało nadzieję, na szybki postęp w pracy. Jednocześnie męczyła mnie uporczywa myśl, że to może tylko pozornie jest takie łatwe?

W tym rozdziale przeczytasz o:

Więcej informacji o zaangażowaniu i motywacji

Akceptacja celu pozwala na utożsamienie się z celem i uznanie go za własny

Brak akceptacji celu …. Niezaakceptowany cel powoduje spadek zaangażowania

Klient nie akceptuje celu, gdy go nie rozumie lub nie widzi korzyści

Emocje pozytywne wspierają realizację celu, a negatywne utrudniają

Zrozumienie i akceptacja celu podnoszą motywację do działania

Aktywność spod znaku „flow” wymaga jasnego sformułowania celu

Dostrzeganie korzyści z realizacji celu jest kluczem do zaangażowania

Przepis na energię

Zanim rozpocznie się proces

Tematy drażliwe

Niezrozumienie celu czy niedostrzeganie korzyści?

Zmierzenie się z negatywnymi emocjami

Interwencja w sytuacji niezrozumienia celu

Interwencja w sytuacji niedostrzegania korzyści

Przełom

Ćwiczenia rozwojowe dla Coacha