

Online Beratung - funktioniert das?

Was UnternehmerInnen und Führungskräfte bewegt.

Fälle aus der Praxis von abaja. SpotConsulting.

Es ist Donnerstagabend, 18.07 Uhr. Das Smartphone signalisiert mit einem kurzen Summton den Eingang einer Nachricht auf der abaja. SpotConsulting Nummer.

“Bitte um Rückruf. Möglichst schnell.” steht da.

Der Unternehmer Harald Frenzen* ist ratlos. Sein enger Mitarbeiter hat ihm per SMS mitgeteilt, dass er das Unternehmen “wegen persönlicher Gründe” verlassen will. Harald ist irritiert und enttäuscht. Warum bespricht der Mitarbeiter eine so wichtige Sache nicht direkt mit ihm? Wie soll er sich jetzt verhalten?

Die Beraterin Kira Wüsten von SpotConsulting ruft sofort zurück. Harald erzählt. Er klingt ziemlich wütend, verletzt.

Nach einer halben Stunde intensivem Gespräch geht es ihm schon besser. Er hat gemeinsam mit der Beraterin verschiedene Reaktionsmöglichkeiten durchgespielt und seine Gedanken sortiert. Morgen wird er mit dem Mitarbeiter sprechen. Und ihm gleichsam seine Enttäuschung über die Art und Weise der Botschaft, aber auch seinen brennenden Wunsch ihn zu halten, vermitteln. Er hat einen klaren Blick auf die Möglichkeiten entwickelt, die er mit seinem Mitarbeiter diskutieren wird.

Solche und ähnliche Fälle sind Alltag bei den beiden Beraterinnen Kira Wüsten und Katja Hennecke.

“Es ist für die Klienten ein spürbarer Nutzen, wie ein Impuls von außen ihren Blick öffnet und sie rasch wieder handlungsfähig werden.”, so die Beraterin Katja Hennecke.

Wie bei Sonja Schneider*, einer Unternehmerin aus dem Allgäu. Als sie anrief, war sie kurz davor, alles hinzuschmeißen.

Sonja Schneider hatte den Familienbetrieb mit 80 Filialen und rund 250 MitarbeiterInnen vor zwei Jahren von ihren Eltern übernommen. Finanziell steht das Unternehmen gut da. Aber die Themenvielfalt und -dichte läßt die Jungunternehmerin schier verzweifeln. Die Neueröffnung von zwei Filialen steht kurz bevor, die Saisonflyer müssen überarbeitet und freigegeben werden, ein Kunde hat sich bei der Geschäftsführung über ein Gewinnspiel beschwert und droht mit Klage. Zudem streiken die Kassen in den Filialen immer wieder und müssten durch ein modernes System ersetzt werden. Kleine und große Themen, die die Unternehmerin ordentlich auf Trab halten.

Als ihr schließlich noch eine Mitarbeiterin an den Kopf wirft, dass die Stimmung und der Zusammenhalt unter ihrem Vater viel besser waren, bricht die Unternehmerin zusammen.

Im VideoChat mit abaja. SpotConsulting läßt sie erst einmal alles raus, was sie bewegt. Sie spricht und spricht. Danach geht es ihr besser. Die stärkenden Worte und Fragen der Beraterin holen sie aus ihrem Tief heraus. Sie fasst neuen Mut und fühlt sich so kraftvoll wie seit Wochen nicht mehr. Die Beraterin empfiehlt ihr nach dem Gespräch, weitere Unterstützung zu holen und gibt ihr entsprechende Kontakte mit auf den Weg.

Die Fälle sind nicht immer so gravierend, wie die von Harald Frenzen* und Sonja Schneider*. Da ist zum Beispiel Jürgen Mertes*, der einen Geschäftsbereich in einem mittelständischen

Maschinenbauunternehmen leitet. Er nutzt SpotConsulting immer wieder mal. Um zu reflektieren oder ein wichtiges Gespräch vorzubereiten. Manchmal auch, um seine persönliche Situation zu sondieren oder einfach seine Gedanken zu sortieren. Wie sagte er neulich zu seinem Kollegen: "Die Gespräche mit den SpotConsultants sind wie eine heiß-kalte Dusche. Nicht immer schmerzfrei, aber danach fühle ich mich wieder fit, gestärkt und frisch."

Die Nachfrage nach SpotConsulting steigt kontinuierlich. Anfangs haben die beiden Beraterinnen telefonische und Online-Beratung nur für Klienten angeboten, mit denen sie durch gemeinsame Projekte oder über ihr Netzwerk bereits verbunden waren.

"Warum sollten wir unsere Beratung nicht auch UnternehmerInnen und Führungskräften anbieten, die uns noch nicht persönlich kennen?" Zunächst waren die Beiden etwas skeptisch, ob das klappen kann: "Würde ICH bei jemanden anrufen, den ich überhaupt nicht kenne?"

Über Testkunden, die sie über ihre Homepage und die Ankündigung in sozialen Business-Netzwerken gewonnen haben, wurde ihre anfängliche Skepsis schnell ausgeräumt. Ganz im Gegenteil: einige der TestklientInnen fanden es sogar gerade gut, dass sie den Beraterinnen noch NICHT persönlich begegnet waren. So konnten sie sich voll und ganz auf ihr Thema und die Beratung konzentrieren.

"Schon nach wenigen Minuten hatte ich ein gutes Gefühl und Vertrauen, dass am anderen Ende der Leitung eine Beraterin sitzt, die versteht, wovon ich spreche.", so eine der begeisterten Test-Userinnen. "Es war beeindruckend, wie viel mir das 30 Minuten-Gespräch gebracht hat. Das hätte ich vorher nie gedacht."

* Name von der Redaktion geändert

abaja. SpotConsulting

Die Gründerinnen von abaja. SpotConsulting, Katja Hennecke und Kira Wüsten.

Katja Hennecke ist heute - nach 13 intensiven Jahren mit Führungsverantwortung in Vertriebs- und HR-Funktionen und verschiedenen Stationen im In- und Ausland - vor allem als agile Organisationsberaterin und Business Coach im Einsatz. 2010 hat sie gemeinsam mit fünf KollegInnen die Beratungsgesellschaft OrgWerk in München gegründet.



Kira Wüsten war nach verschiedenen Führungsfunktionen bei Siemens im In- und Ausland mehrere Jahre in der Geschäftsleitung eines Handelsunternehmens in Hagen tätig. Seit Anfang 2017 ist sie wieder vollständig in München und setzt sich als Geschäftsführerin des sIaf e.V. für den Wiedereinstieg von Frauen ins Berufsleben ein.

