



Coaching Kompass Mittelstand

Persona für Auftraggeber im Mittelstand für Business Coaching

Version 1.0
23. Januar 2024



- » **Persona I:** Geschäftsführer, Inhaber und Gründer, bis 50 MA, keine dedizierte HR-Führungskraft
- » **Persona II:** Angestellter Geschäftsführer, bis 50 MA, keine dedizierte HR-Führungskraft
- » **Persona III:** HR-Leitung (inkl. Personalentwicklung) in Unternehmen 50 – 250 MA
- » **Persona IV:** HR-Leitung in Unternehmen mit etablierter Personalentwicklung (250+ MA)
- » ...



Hintergrund zur Person: (Beruf, Karriere, Bildung, Familie)

- Wie sieht der/die typische/r Vertreter/in dieser Kundengruppe aus?
- Welchen Beruf übt der Vertreter aus?
- Wie sind die familiären Verhältnisse?
- Was ist der Person im Leben wichtig?

Demographie:

- Alter
- Geschlecht
- Wirtschaftlicher Status

Foto:

Identifikatoren:

- Was macht die Persona aus (z. B.: Hobbys, Interessen)?
- Wie ist ihr Auftreten?
- Welches sind ihre bevorzugten Kommunikationskanäle?
- Wie ist das Informationsverhalten (On-/Offline & welche Kanäle)?
- Wie ist das Einkaufsverhalten (On-/Offline)?
- Wer übt Einfluss auf die Persona aus (Freunde, Arbeitskollegen, Vorbilder etc.)?

Erwartungen, Ziele & Emotionen:

- Was möchte diese Persona mit dem Coaching erreichen?
- Welche Probleme will sie lösen?
- Welchen Nutzen will sie erzielen?
- Und welche Gefühle könnten dies alles begleiten?
- Welche Ängste könnte sie haben?
- Und was könnte sie ganz besonders begeistern?

Herausforderungen:

- Welche Herausforderungen treten für die Persona bei der Entscheidung bzw. Anbieter-& Produktauswahl auf?
- Womit hat sie zu kämpfen?
- Was fällt ihr schwer?

Ideale Lösung:

- Wie können wir der Persona helfen, die Herausforderung zu meistern?
- Wie können wir ihre Erwartungen übertreffen?
- Mit welchen Emotionen können wir die Persona abholen?
- Wie helfen wir, dass sie ihre Ziele erreicht?

Häufige Einwände:

- Warum würde die Persona unser/e Produkt/Dienstleistung nicht kaufen?
- Welche Gegenargumente können aufkommen?
- Was könnte sie stören oder verunsichern?



Hintergrund zur Person: (Beruf, Karriere, Bildung, Familie)

- Geschäftsführer / Inhaber, nicht rechenschaftspflichtig, hat Budgethoheit
- Fachspezialist, angelernter Unternehmer
- Hat Familie und Kinder, meist erwachsen
- Lebensinhalt ist die Firma, oft regional vernetzt (Rotary, Verein etc.)
- Steuerberater ist wichtiger Ansprechpartner

Demographie:

- 40-70
- männlich
- Firma ist meist Hauptvermögen



Identifikatoren:

- Sein Lebensweg & -werk muss respektiert werden
- Selbstbewusstes Auftreten, manchmal hemdsärmelig
- Kommunikationskanäle: Zuerst Sprechen, dann recherchieren
- Informationsverhalten: Zuerst Steuerberater, Freunde und Familie, dann Netzwerk, dann Online
- Einkaufsverhalten für Coaching: persönlich, Empfehlungen sind wichtig
- Einfluss: Steuerberater, Freunde und Familie

Erwartungen, Ziele & Emotionen:

- Lösung individueller Probleme im Unternehmen, ist selbst Coachee
- Welche Probleme will sie lösen? Führungsthemen, Nachfolge, oder etwas funktioniert nicht richtig (-> Probleme in Organisation und Prozess)
- Späte Nachfrage, oft langer Leidensweg
- Nutzen: Problem wegmachen, zeitlicher Horizont oft kleiner als 6 Monate
- Gefühle: Frust, Hilfslosigkeit, ggf. Versagen (Ich kriege das nicht hin)
- Ängste: Offenlegung von Unfähigkeit, Gesichtsverlust
- Begeisterung: Interesse zeigen am Unternehmen, Unternehmer, Lebenswerk

Herausforderungen:

- Nachfolge, Führung, aktuell: steigende Wechselbereitschaft bei Mitarbeitern
- Mitarbeiter haben heute andere Ziele, Veränderungen im Umfeld
- bei singulären Themen: keine Problemlösung für Problem bekannt.
- Womit hat die Persona zu kämpfen: sind für **alles** verantwortlich, niemand nimmt ihnen Probleme ab.
- Was fällt ihr schwer: Kritik, nicht-Eingehen auf Person und Situation, Geldausgaben,

Ideale Lösung:

- Neue Konzepte mit überzeugender Wirkung und überzeugender Argumentation
- Wie können wir ihre Erwartungen übertreffen? Durch Erfolg mit überschaubarem Aufwand
- Mit welchen Emotionen können wir die Persona abholen: Überzeugungskraft und Vertrauen
- Wie helfen wir, dass sie ihre Ziele erreicht? Probleme (Engpässe) lösen

Häufige Einwände:

- Warum würde die Persona Coaching nicht kaufen: unbekannt d.h. kein Vertrauen in Coaching, zu teuer, oder nicht-Eingehen auf Person und Situation
- Gegenargumente: das bringt doch nichts
- Störung oder Verunsicherung: Person des Coaches?



Hintergrund zur Person: (Beruf, Karriere, Bildung, Familie)

- Angestellt, keine Firmenanteile,
- rechenschaftspflichtig, hat eingeschränkte Budgethoheit
- Fachspezifischer Hintergrund, Branchenerfahrung
- Ausbildung, Meister, oder Studium,
- Oft Familie und Kinder
- Gute Vernetzung, oft in beruflichen Zirkeln, Steuerberater, manchmal Beirat

Demographie:

- 38-63
- männlich
- Wirtschaftlich abhängig



Identifikatoren:

- Firma nimmt Großteil des Lebens ein, hohe Identifikation mit der Firma, oft Interesse an Beteiligung
- Selbstbewusst, kann oft mit Anpacken, erwartet hohe Akzeptanz
- Aufgrund der Rechenschaft, höheres Absicherungsbedürfnis (Berater, Anwälte, Steuerberater)
- Recherchieren, Sprechen, Abwägen, Nachfragen
- Persönliches Netzwerk, Internet
- Netzwerk

Erwartungen, Ziele & Emotionen:

- Lösung individueller Probleme der MA s, Teams, Prozesse, Rendite, selbst
- Festigung der Position und stabile Firma, zeitlicher Horizont oft kleiner als 6 Monate
- Nicht gut genug sein, nicht umsetzen können
- Wirtschaftliche Abhängigkeit
- Marktkenntnis, Firma, Arbeitsweise, Eitelkeit

Herausforderungen:

- Eigene Position und vor den Gesellschaftern
- Mitarbeiter, Mitarbeiter halten - Motivation
- Aus der Position der Stärke die Schwächen zu erkennen
- Muss für alles Verantwortung tragen, ist aber oft nur generalistisch aufgestellt
- Sich selber hinterfragen, blinde Flecken erkennen

Ideale Lösung:

- Neue Konzepte mit überzeugender Wirkung und überzeugender Argumentation
- Wie können wir ihre Erwartungen übertreffen? Durch Erfolg mit überschaubarem Aufwand
- Mit welchen Emotionen können wir die Persona abholen: Überzeugungskraft und Vertrauen
- Wie helfen wir, dass sie ihre Ziele erreicht? Probleme (Engpässe) lösen.

Häufige Einwände:

- unbekannt d.h. kein Vertrauen in Coaching, zu teuer, oder nicht-Eingehen auf Person und Situation
- das bringt doch nichts
- Person des Coaches?

Hintergrund zur Person: (Beruf, Karriere, Bildung, Familie)

- Klassische Karriere im Personalbereich, von der Recruiterin zur Personalleitung, hat keine Budgethoheit
- verheiratet, 2 Kinder
- Gut im Kontakt sein - mit Mitarbeitenden der Firma ebenso wie im privaten Bereich; menschenorientiert

Demographie:

- 40 bis 55
- weiblich
- Angestellt, Vollzeit



Identifikatoren:

- Selbstbewusst, sicher im Umgang mit Menschen, möchte mehr Bedeutung für ihr Thema und sich, sozial, zugewandt
- Persönlich, one to one, Teams
- Berufliches Personalleiter Netzwerk, Fachportale, Fachzeitschriften
- Empfehlungen aus eigenem Netzwerk, Fachportale, Datenbanken
- Fachkollegen, Freunde, Geschäftsführung

Erwartungen, Ziele & Emotionen:

- Personalentwicklung externalisieren/outsourcen?
- Kapazitätserweiterung durch Zukauf von Know how rund um Personalthemen? Expertise & Glaubwürdigkeit zu kaufen
- Firma für die Zukunft aufstellen, Mitarbeitende entwickeln, zeitlicher Horizont bis 12 Monate
- Hoffnung, Begeisterung, Angst vor der falschen Entscheidung
- Die falsche Wahl zu treffen
- Positives Feedback der Mitarbeitenden und Dankbarkeit

Herausforderungen:

- Operativ viel Herausforderungen, oft fremdgetrieben und weisungsgebunden
- Transparenz fehlt, wer ist die/der Richtige, welcher Empfehlung trauen?
- Budget bekommen, Anerkennung ihres Mehrwertes
- Entscheidung / Wahl

Ideale Lösung:

- Helfen? Sicherheit geben für die Wahl (you'll never be fired for choosing ibm)
- Wie können wir ihre Erwartungen übertreffen? Erfolg mit weniger Aufwand als gedacht
- Sicherheit und Zugewandtheit in Personal und PE-Themen geben und vermitteln
- Wie helfen wir, dass sie ihre Ziele erreicht? Ihre Challenges lösen

Häufige Einwände:

- Warum würde die Persona unser/e Produkt/Dienstleistung nicht kaufen? Auswahlentscheidung zu schwierig
- Welche Gegenargumente: Kosten, Vertraulichkeit, aktuell kein Budget
- verunsichern? Zweifel an der Kompetenz



Hintergrund zur Person: (Beruf, Karriere, Bildung, Familie)

- HR-Leitung, Mitglied der GF / Vorstand, hat Budgethoheit
- BWL oder Jura Studium
- Verheiratet, Kinder
- Eigene Karriere, Strategieentwicklung,

Demographie:

- Alter: 45+
- Geschlecht: meist männlich
- Angestellt / Vollzeit



Identifikatoren:

- Orientierung an Unternehmensinteressen und private Statussymbole (Auto, Haus, Hobbies, Urlaub)
- Selbstbewusst, delegiert viel, weist externen Einfluss bewusst ab, deshalb Zugang für Anbieter oft schwierig
- Firma: Intranet, eigene MA + GF: mündlich; extern: Mail
- Peer-Group, HR-Mitarbeiter, Netzwerk/Verband, Vertraute, online Recherche
- Delegiert operativen Einkauf, entscheidet strategisch auf Basis von Vorlagen,
- folgt (nach intensiver Recherche) auch Trends und Moden
- Vertraute, Peer Group, Geschäftsführung

Erwartungen, Ziele & Emotionen:

- Zusammenarbeit und KPIs verbessern, Attraktivität als Arbeitgeber erhöhen
- Störmeldungen aus den Bereichen lösen
- Reibungslose Produktivität, Attraktivität als Arbeitgeber
- Strategisch sachlich, weniger Interesse an einzelnen Personen
- Erwartungen der Eigentümer und Unternehmensstrategie könnten nicht erfüllt werden, zeitlicher Horizont bis 3 Jahre
- Überzeugende Lösungen

Herausforderungen:

- Spreu vom Weizen trennen, Partner für die eigene Personalstrategie finden, richtigen Zeitpunkt finden, Widerstände im Unternehmen gegen Veränderung der Unternehmenskultur, teilweise Beharrungsvermögen
- Veränderung durch Überzeugung: GF überzeugen, alle Führungskräfte überzeugen, Unternehmenskultur entwickeln, „wichtigere“ Probleme
- Keine Weisungsbefugnis zu haben, teilweise HR nur als Personalverwaltung

Ideale Lösung:

- Probleme lösen, Zusammenarbeit verbessern
- Partner und Peer für die Unternehmenskultur und -entwicklung
- Coach mit gutem Ruf/Image (Absicherung!)
- Vertrauen und nachgewiesene Erfahrung, relevante Referenzen
- Probleme lösen, Zusammenarbeit verbessern

Häufige Einwände:

- Kein Vertrauen, keine Seniorität, kein Unterstützer für Persona
- Nicht der richtige Zeitpunkt, „wichtigere“ Probleme
- Trivialitäten, Marketingweisheiten, kein Verständnis für individuelle Situation des Unternehmens