

# Coaching 2.0

Handbuch TeleCoaching

Die neue Dimension  
des Coachings



BORA  
TEXT

Eine **BORA TeleCoachNetwork**-Produktion mit Beiträgen von R. Borlinghaus, M. Kaiser, Th. Göller, S.J. Dick, D. Bornath, S. Engelhardt und Gästen



## Über das Buch

„So wie die Email den Schriftverkehr revolutioniert hat, wird TeleCoaching das klassische PräsenzCoaching bereichern.“

Die Autorengruppe des BORA TeleCoachNetwork, will mit *Coaching 2.0 – TeleCoaching. Die neue Dimension des Coachings* sowohl Coach-Kollegen als auch Personalprofis aller Unternehmensgrößen ansprechen und für die Möglichkeiten der Coaching-Arbeit am Telefon begeistern.

Diese erste Monographie zum Thema Coaching am Telefon gibt Antwort auf folgende Fragen:

WAS ist TeleCoaching und wie unterscheidet es sich von der herkömmlichen Art zu coachen?

WARUM sollten Sie das TeleCoaching für sich als Coach erschließen und welchen Wert hat es als Personalentwicklungsinstrument für Sie als Auftraggeber?

WIE funktioniert TeleCoaching konkret, welche Voraussetzungen müssen Coach und Klient mitbringen und welche Aspekte gilt es beim TeleCoaching in der Praxis zu beachten?

WELCHE Erfahrungen haben Auftraggeber und Klienten mit TeleCoaching inzwischen gemacht?

Am Ende gilt aber auch hier: Probieren geht über studieren.

# Coaching 2.0

TeleCoaching –  
Die neue Dimension  
des Coachings

***Ralf Borlinghaus (Hrsg.)***

***Maren Kaiser***

***Thomas Göller***

***Stephan Josef Dick***

***Dorothee Bornath***

***Sabine Engelhardt***





Das Werk ist zu beziehen bei: [www.lulu.com](http://www.lulu.com)

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verfassers unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Copyright BORA TEXT, Dr. Ralf Borlinghaus, CH-Kreuzlingen,

Besuchen Sie uns im Internet: [www.bora-consulting.com](http://www.bora-consulting.com)

---

## Inhalt

Danksagung.....	9
Coaching 2.0 – Nur wieder ein Modetrend? .....	10
<b>I WAS ist TeleCoaching? – Ein Paradigmenwechsel</b>	
<b>(Ralf Borlinghaus).....</b>	<b>13</b>
Die große Sprachverwirrung – Was ist Coaching? .....	13
Coaching – Eine Erfolgsstory.....	15
Coaching – Zukunftstrends .....	17
Fallstudie I – Die Grenzen des PräsenzCoachings.....	21
Fallstudie II – Die Möglichkeiten des TeleCoachings.....	25
Der Paradigmenwechsel im Coaching .....	28
TeleCoaching – Künftig eine Selbstverständlichkeit? .....	32
<b>II WARUM TeleCoaching? – Überzeugen Sie sich selbst</b>	
<b>(Ralf Borlinghaus).....</b>	<b>35</b>
<b>TeleCoaching – Eine praktische Alternative .....</b>	<b>35</b>
TeleCoaching – praktisch für den Klienten .....	36
TeleCoaching – praktisch für den Auftraggeber .....	39
TeleCoaching – praktisch für den Coach .....	42
<b>Die neue Dimension des Coachings –</b>	
<b>Methodische Aspekte des TeleCoachings.....</b>	<b>44</b>
Die Welt ist Klang – Dem Hören Raum geben .....	44
Unsichtbarkeit – Den Körper zum Sprechen bringen .....	48
Blind Date – Sich blind verstehen .....	51
Coachen auf Ohrenhöhe – Herrschaftsfreier Dialog am Telefon .....	53
Professionell Coachen – Methodenvielfalt am Telefon.....	55
<b>Nicht billig aber günstig – Kostenvorteile beim TeleCoaching .....</b>	<b>57</b>
Geld spielt keine Rolle? – Und ob! .....	57
Wert-Schätzung – TeleCoaching ist wertvoll.....	58
In der Kürze liegt die Würze – In weniger Zeit mehr erreichen.....	60
Das können Sie sich sparen! – Reisekosten .....	61
Nicht zur besten Sendezeit –Opportunitätskosten senken! .....	62
Rechnen Sie mal nach – 40 Prozent Kostenvorteil! .....	63
<b>Eier legende Wollmilchsau? – Grenzen des TeleCoachings.....</b>	<b>65</b>
Ohne Anspruch auf Exklusivität – Zielgruppen für TeleCoaching.....	66
TeleCoaching – Ein Mittel für alle Fälle? .....	68
Grenzen des TeleCoachings – Eine Überraschung! .....	70

---

### III WIE geht TeleCoaching? – Ein Ratgeber für die Praxis .. 72

#### Der Gute Draht zum anderen – Die technische Infrastruktur

<b>(Thomas Göller)</b> .....	74
Seit über 130 Jahren telefonieren wir .....	74
Die Infrastruktur.....	76
Wie wichtig ist die beste Qualität?.....	77
Die optimale Hardware .....	77
Das optimale Netz.....	79
Die richtigen Endgeräte .....	79
Das richtige Headset.....	80
Die ideale Umgebung für Coach und Klient.....	83
Es muss nicht immer im Büro sein .....	84
Technische Hilfsmittel.....	85
Coaching mit Gruppen.....	86
Alternative Video?.....	87
Wo führt das noch hin?.....	87

#### Coachen auf der Tonspur – Der TeleCoaching-Prozess

<b>(Ralf Borlinghaus)</b> .....	89
Die Vorbereitung des Klienten auf TeleCoaching .....	89
Gestaltung des Gesprächsrahmens am Telefon.....	91
Die Gesprächsführung am Telefon.....	93
Die Auftragsklärung am Telefon .....	95
Der TeleCoaching-Vertrag.....	100
Dokumentation des TeleCoaching-Prozesses .....	103
Evaluation des TeleCoaching-Prozesses .....	104

#### Fern und doch ganz nah – Beziehungsgestaltung am Telefon

<b>(Stephan Josef Dick)</b> .....	108
Frei von Bildern dem Anderen begegnen .....	108
Was ist wesentlich, wenn ein erster Kontakt zustande kommt? .....	111
Vertrauen wachsen lassen und pflegen.....	121
Vertrauensfördernde Tipps für Coaching am Telefon .....	126
Blitzlichter aus meinem Coaching-Alltag am Telefon .....	127

#### Ganz Ohr – Die Kunst des Zuhörens

<b>(Sabine Engelhardt)</b> .....	131
Am Telefon kommunizieren – verbal, nonverbal, paraverbal .....	131
Jeder hört und spricht anders – Gehörtes sichtbar machen .....	138

#### Vom Ton zum Tun – Am Telefon erfolgreich arbeiten

<b>(Ralf Borlinghaus)</b> .....	142
Den Klienten beim Wort nehmen.....	142
Umgang mit Schwierigkeiten.....	145

<b>Telefon<sup>3</sup> – Gruppen coachen am Telefon</b>	
<b>(Dorothee Bornath)</b> .....	<b>151</b>
Das Potenzial von Gruppen durch TeleCoaching aktivieren .....	151
Praktische Hinweise zum Gruppen-TeleCoaching.....	153
Die Doppelrolle Coach und Moderater als Herausforderung .....	157
Erprobte TeleCoaching-Formate für Gruppen.....	159
<b>TelefonSEX – Frauen, Männer &amp; das Telefon</b>	
<b>(Maren Kaiser)</b> .....	<b>164</b>
Frauen, Männer & das Telefon – unterschiedliche Welten? .....	164
Weibliche und männliche Kommunikation .....	166
Klischees weiblicher und männlicher Kommunikation .....	168
Stimmenvielfalt – Frauen und Männer im TeleCoaching.....	170
Fazit – Trauen Sie Ihren eigenen Ohren .....	174
<b>IV Coaching unlimited –</b>	
<b>Interventionen und Methoden am Telefon</b>	
<b>(Maren Kaiser)</b> .....	<b>178</b>
<b>Wirksamkeit am Telefon entfalten – Sprachliche Interventionen.</b>	<b>183</b>
The Work von Byron Katie .....	184
Appreciative Inquiry (Maren Kaiser und Dorothee Bornath) .....	188
NLP – Neurolinguistisches Programmieren .....	198
Von der Stimme ins Innen geführt – Trancen am Telefon.....	203
Rudern in die gleiche Richtung – Arbeit mit dem Inneren Team	
(Sabine Engelhardt und Maren Kaiser).....	209
<b>Vom Sehen zum Hören – Methodentransfer</b> .....	<b>215</b>
Wingwave-Coaching – schnell und effektiv.....	216
Kinästhetisches NLP am Telefon – leichter als erwartet.....	226
Aufstellungen – Kreative Lösungen für das Telefon .....	235
Die Reise in den eigenen Körper – Körperarbeit am Telefon .....	242
Focusing – auf die Stimme des Körpers hören	
(Iris Dick, Stephan Josef Dick, Maren Kaiser) .....	244
EDxTM™ – Meridiane als Kompass zur Lösung .....	248
<b>Tipps und Tricks – Methodentransfer leicht gemacht</b> .....	<b>252</b>
<b>V Best practice – Erfahrungen mit TeleCoaching</b> .....	<b>257</b>
<b>TeleCoaching-Erfahrungen von Klienten</b> .....	<b>257</b>
Pilotstudie TeleCoaching – 18 Probanden geben Feedback	
(Ralf Borlinghaus) .....	257
Unsichtbare Unterstützung bei der Unternehmensentwicklung –	
Erfahrungsbericht von Oliver Hauff .....	265
Mein TeleCoach als zuverlässiger Begleiter –	
Erfahrungsbericht von Ulrich Haist.....	269

---

Selbst ist der Mensch – Erfahrungsbericht von Carsten Spillner.....	272
<b>TeleCoaching-Erfahrungen von Auftraggebern.....</b>	<b>275</b>
Alles aus einer Hand – TeleCoaching als moderne Service- Dienstleistung bei der Clariant AG (Christopher Scheid).....	275
Hybrid-Seminare – Die wirksame Kombination von Präsenzveranstaltungen und TeleCoaching bei der Fraport AG (Lutz Siebert).....	281
<b>V Exkurse.....</b>	<b>287</b>
<b>Was war zuerst: Bild oder Ton? – Biologische und anthropologische Aspekte des TeleCoachings (Thomas Göller).....</b>	<b>287</b>
<b>Neue Formen der Zusammenarbeit – Das BORA TeleCoachNetwork (Ralf Borlinghaus).....</b>	<b>297</b>
Das BORA Geschäftsmodell .....	298
BORA TeleCoaching-Formate .....	301
Qualitätssicherung .....	302
BORA Academy .....	303
Mitglied im BORA TeleCoachNetwork werden .....	303
<b>Anhang.....</b>	<b>304</b>
<b>Literatur.....</b>	<b>304</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>306</b>
<b>Liste der Co-Autoren und Interviewpartner .....</b>	<b>307</b>
<b>Autorenprofile.....</b>	<b>309</b>

## **Danksagung**

Wir haben vielen Menschen zu danken, die zur Entstehung dieses Buches beigetragen haben.

Wir danken unseren Auftraggebern und Kunden, die uns vertrauen und den Mut hatten und haben, sich auf TeleCoaching einzulassen. Wir danken insbesondere denen, die Texte mit ihren Erfahrungen mit Coaching am Telefon für dieses Buch zur Verfügung gestellt haben.

Wir danken unseren Kollegen, die ihr Wissen und ihre Erfahrung mit uns geteilt haben.

Wir danken den Teilnehmern der Pilotstudie, deren Ergebnis uns ermutigt hat, das TeleCoaching als eigenes Coaching-Format weiterzuentwickeln.

Nicht zuletzt bedanken wir uns bei denen, die uns in Interviews, durch Feedback und Hinweise sowie beim Korrekturlesen Zeit, Energie und Anerkennung geschenkt haben.

Kreuzlingen, Mai 2010

## Coaching 2.0 – Nur wieder ein Modetrend?

Keineswegs. Der Titel ist Programm. Und zwar in mehrfacher Hinsicht:

Mit Coaching 2.0 vertritt die Autorengruppe des BORA TeleCoaching-Netzwerk die Auffassung, dass TeleCoaching gegenüber dem klassischen PräsenzCoaching eine bedeutende Weiterentwicklung darstellt. Nicht die Tatsache, dass ein Coach zum Coachen das Telefon benutzt, ist hierbei das Besondere, sondern dass beim TeleCoaching die persönliche Begegnung nicht mehr am Anfang eines erfolgreichen Coaching-Prozesses stehen muss. Dies stellt einen Paradigmenwechsel dar, der geeignet ist, unser bisheriges Verständnis von Coaching zu bereichern und ganz neue Coaching-Formate hervorzubringen – eben vergleichbar mit den neuen interaktiven Möglichkeiten des Internets, auf die der Titel anspielt.

Gleichzeitig stellt sich Coaching 2.0 klar in die Tradition des klassischen Coachings. Die meisten Autoren arbeiten weiterhin auch als PräsenzCoachs und wissen die Möglichkeiten der traditionellen Beratung im persönlichen Gespräch wohl zu schätzen. Darum können sie die Gemeinsamkeiten und Unterschiede beider Formate auch umso besser einschätzen und vergleichen.

So wie das Web 2.0 zu einer Demokratisierung des Internets geführt hat, an dem jedermann aktiv teilhaben kann, glauben wir, dass Coaching 2.0 ebenso das Potenzial hat, Coaching-Dienstleistungen die Exklusivität zu nehmen und breiteren Mitarbeiter- und Bevölkerungsschichten zugänglich zu machen, ohne dass dies zu Lasten der Qualität der Beratungsleistungen erfolgt.

Coaching 2.0 eröffnet neue Formen der Kooperation und Netzwerkbildung von Coachs, die es ermöglicht vielfältige Coaching-Leis-

tungen jederzeit in vielen Sprachen weltweit anzubieten. Das BORA TeleCoachNetwork versteht sich hierbei mit seinem Geschäftsmodell als Vorreiter.

Schließlich ist Coaching 2.0 auch ein Signal der Bescheidenheit. Denn auf Coaching 2.0 folgt 3.0 und den Autoren ist bewusst, dass künftige neue Ideen und Ansätze über das hier Gebotene hinausreichen und veraltet aussehen lassen werden. Wir sind der Auffassung, dass Coaching als Dienstleistung sich die neuen Formen der Kommunikation und Interaktion aneignen und mit der Zeit gehen muss.

### **Die Idee zu diesem Buch**

ist aus dem gemeinschaftlichen Bestreben der Autoren mit weiteren BORA Netzwerkmitgliedern entstanden, sich im Umgang mit dem Telefon als zentrales Coaching-Instrument im Rahmen einer Online-Schulung weiter zu professionalisieren. Im Lauf eines Jahres wurde eine ganze Reihe von Trainingseinheiten vorbereitet und als Telefonkonferenzen innerhalb des Netzwerks realisiert. Da war der Gedanke nahe liegend, die Ergebnisse dieser Konferenzen in Form eines Buchs so zu sichern, dass alle wesentlichen Aspekte des telefonischen Coachings von Einzelnen und Kleingruppen in einer sinnvollen Reihenfolge zur Sprache kommen.

Auch beim Schreiben dieses Buchs sind wir neue Wege gegangen. Die einzelnen Kapitel waren während der Entstehungsphase jederzeit für alle Autoren online einsehbar und konnten von allen kommentiert und ergänzt werden. Auf diese Weise war es möglich, dass Ideen und Gedanken einzelner Autoren auch in nicht selbst verantworteten Kapiteln Eingang gefunden haben. Es handelt sich bei diesem Buch daher nicht um eine klassische Artikelsammlung, sondern um eine echte Gemeinschaftsproduktion.

### **Das Anliegen dieses Buches**

TeleCoaching steckt hierzulande noch in den Kinderschuhen. Während der Gebrauch des Telefons als zentrales Coaching-Instrument im angelsächsischen Sprachraum bereits weit verbreitet ist, macht das TeleCoaching im deutschsprachigen Raum nur erst zaghafte Gehversu-

che. Als BORA TeleCoachNetwork verstehen wir uns hier als Vorreiter und wollen unser Erfolgswissen teilen und einer interessierten Öffentlichkeit zugänglich machen. Damit glauben wir einen relevanten Beitrag zur Etablierung von TeleCoaching als innovative und zeitgemäße Form des Coachings zu leisten.

Wir wollen mit diesem Buch sowohl Coach-Kollegen als auch Personalprofis aller Unternehmensgrößen ansprechen und Sie für die Möglichkeiten des TeleCoachings begeistern. Mit diesem Buch erhalten Sie Antworten auf die Fragen:

WAS ist TeleCoaching und wie unterscheidet es sich von der herkömmlichen Art zu coachen?

WARUM sollten Sie das TeleCoaching für sich als Coach erschließen und welchen Wert hat es als Personalentwicklungsinstrument für Sie als Auftraggeber?

WIE funktioniert TeleCoaching konkret, welche Voraussetzungen müssen Coach und Klient mitbringen und welche Aspekte gilt es beim TeleCoaching in der Praxis zu beachten?

WELCHE Erfahrungen haben Auftraggeber und Klienten mit TeleCoaching inzwischen gemacht?

Zwar bilden die Kapitel in ihrer Abfolge eine logische Struktur, doch ist jedes Kapitel in sich abgeschlossen und kann daher auch nach Belieben einzeln gelesen werden. Gerne treten wir in den Gedankenaustausch mit Ihnen. Teilen Sie uns Ihre Ideen mit. In den Autorenprofilen am Ende des Buches finden Sie auch die jeweiligen Kontaktdaten der Autoren.

Stoßen Sie mit uns vor in eine neue Dimension des Coachings!

Ihre Autoren

Ralf Borlinghaus (Hrsg.) Maren Kaiser, Thomas Göller, Stephan Josef Dick, Dorothee Bornath, Sabine Engelhardt

## Liste der Co-Autoren und Interviewpartner

- Iris Dick** – Interview zu Aufstellung am Telefon,  
Hainstraße 5, 95336 Mainleus – Veitlahm, Tel.: +49-9229 974 369,  
info@iris-dick-coach.de, www.iris-dick-coach.de.
- Ulrich Haist** – Textbeitrag: *Mein TeleCoach als zuverlässiger Begleiter –  
Erfahrungsbericht*, Innovation Platform Leader, Cadbury Europe, 3.  
Av des Uttins, CH-1180 Rolle, Schweiz, +41-79 788 8468,  
ulrich.haist@cadbury.com.
- Oliver Hauff** – Textbeitrag: *Unsichtbare Unterstützung bei der Unterneh-  
mensentwicklung – Erfahrungsbericht*, Geschäftsführer, Hauff DruckArt  
GmbH, Viktor-Frankl-Straße 5, D-86916 Kaufering,  
+49-8191 9473 100, info@hauff-medien.de, www.hauff-medien.de.
- Robert Geier** – Interview zu Hypnose und Trance am Telefon,  
Postfach 1353, D-65782 Hattersheim, Tel.: +49 -6190-888 335,  
office@seminare-coaching-hypnose.de, www.seminare-coaching-  
hypnose.de.
- Christopher Scheid** – Textbeitrag: *Alles aus einer Hand – TeleCoaching  
als moderne Service-Dienstleistung bei der Clariant International Ltd*,  
Leiter Führungskräfteentwicklung, Clariant, International Ltd,  
Rothausstraße 41, CH-4132 Muttenz, Tel.:+41-61-469 7583,  
christopher.scheid@clariant.com, www.clariant.com.
- Lutz Siebert** – Textbeitrag: *Hybrid-Seminare – Die wirksame Kombination  
von Präsenzveranstaltungen und TeleCoaching bei der Fraport AG*,  
Leiter Führungskräfte- und Organisationsentwicklung, Fraport AG,  
PSL-PF, D-60547 Frankfurt am Main, Tel: +49-69-690 66415,  
l.siebert@fraport.de, www.fraport.de.
- Harry Siegmund** – Interview zu wingwave-Coaching am Telefon,  
BESSER-SIEGMUND-INSTITUT GmbH, Mönckebergstr. 11,  
D-20095 Hamburg, Tel.: +49-40-3200 4936, info@besser-  
siegmund.de, www.besser-siegmund.de.

**Claudia Simmerl** –Interview zu wingwave-Coaching am Telefon  
Kommunikationstraining Simmerl GbR,  
Vandaliastraße 7, 96215 Lichtenfels, Tel.: +49-9571-4333,  
claudia@simmerl.de, www.simmerl.de.

**Carsten Spillner** – Erfahrungsbericht: *Selbst ist der Mensch*,  
Vice President Business Development and Sales, Simfonics Iberia,  
Avenida de la Vega 1, 28108 Alcobendas, Spanien, +34 6444 26 760,  
carsten.spillner@gmail.com.

DO NOT COPY

## Autorenprofile

### Dr. Ralf Borlinghaus



Dr. Ralf Borlinghaus, Jahrgang 1965, ist Geschäftsführer der schweizerischen BORA International GmbH und Gründer des BORA TeleCoachNetwork. Er ist als Management-Coach und -Berater sowie als Autor aktiv. Dabei greift Ralf Borlinghaus auf langjährige Erfahrung im Personalgeschäft als Spezialist und Generalist im internationalen Umfeld zurück mit Stationen u. a. in Frankfurt, Brüssel und Zürich. Die globalisierte Arbeitswelt hat er als Berater und Manager auf betrieblicher, regionaler und globaler Konzernebene kennen gelernt und mitgestaltet. Nach seiner Promotion in Philosophie an der Universität Heidelberg setzte er sich mit den Spielregeln des Wirtschaftslebens während seiner betriebswirtschaftlichen Studien in St. Gallen auseinander.

#### Kontaktdaten

BORA International GmbH  
Besmerweg 14  
CH-8280 Kreuzlingen

Tel.-CH: +41 44 586 6157  
Tel.-D: +49 7531 209 384  
ralf.borlinghaus@bora-consulting.com  
www.bora-consulting.com

## Dorothee Bornath



Dorothee Bornath, Jahrgang 1966 arbeitet seit zwölf Jahren erfolgreich als Coach und Trainerin am Telefon. Daneben ist Sie als Moderatorin von Veränderungsprozessen in der Stadt- und Regionalentwicklung aktiv. Als Diplom-Ingenieurin für Umweltschutz war Sie fünf Jahre Geschäftsführerin eines Ingenieurbüros. Ihre Liebe zu der Entwicklung und das Wachstum von Menschen statt der Bearbeitung technischer Verfahren führte sie in die Erwachsenenbildung und Beratung. Als Coach und Moderatorin von Veränderungsprozessen arbeitet sie gerne mit Ansätzen wie beispielsweise *Open Space* und *Appreciative Inquiry*.

### Kontaktdaten

Schmerwitz 12c  
D-14827 Wiesenburg

Tel.: +49 33849 905 23  
mail@bornath.de  
www.bornath.de

## Stephan Josef Dick



Stephan Josef Dick, Jahrgang 1964, ist Diplom-Sozialpädagoge. Er unterstützt Unternehmer, Führungskräfte und Vertriebler, besonders im Bereich Mitarbeiterführung und Kundenmanagement, ihr Potenzial zu entfalten. Seinen Schwerpunkt legt er auf die Analyse von Erfolgsfaktoren, um diese für Wachstum und Entwicklung zu nutzen. Dadurch wird eine Lebenshaltung von Wertschätzung erzeugt, die weniger auf die eigene Anstrengung baut, sondern auf das optimale Zusammenspiel aller verfügbaren Fähigkeiten. Es entsteht ein Sog für Vitalität, Inspiration und Produktivität. Und Vorsicht: Wertschätzung als Lebenshaltung wirkt ansteckend! Sein Slogan: "Wir selbst sind unsere größten Kritiker, wechseln Sie die Seite, werden Sie Ihr größter Fan!"

### Kontaktdaten

Hainstrasse 5  
D-95336 Mainleus

Tel: +49 9229 9569  
dick@das-trainingsjahr.de  
www.das-trainingsjahr.de

## Sabine Engelhardt



Sabine Engelhardt, Diplom-Betriebswirtin und Coach (FH), geboren 1969, ist Inhaberin von *Sabine Engelhardt coacht.* in Frankfurt am Main. Sie arbeitet als Business-Coach und Beraterin mit den Schwerpunkten Kommunikation, Führungskompetenz und Karriereentwicklung. Sabine Engelhardt verfügt über 15 Jahre einschlägige Berufserfahrung. Sie kennt die Herausforderungen und Besonderheiten im Wirtschaftsleben insbesondere bei Finanzdienstleistern und Werbeagenturen. Ihr betriebswirtschaftliches und psychologisches Know-how stellt Sie bei ihren Coachings und Beratungen erfolgreich unter Beweis.

### Kontaktdaten

Günthersburgallee 32  
D-60316 Frankfurt am Main

Tel.: +49 69 410 786 27  
mail@sabine-engelhardt-coacht.de  
www.sabine-engelhardt-coacht.de

## Thomas Göller



Thomas Göller, Diplom-Ingenieur (FH), Jahrgang 1958, ist DER Mentor unter den Coaches und Experte für Strategie & Management. Er selbst ist seit über 20 Jahren Entrepreneur und begleitet schon seit 1996 als Mentor für Unternehmer viele Unternehmensleiter, Führungskräfte und Teams bei allen Aufgaben auf dem Weg zu mehr Wachstum, Entfaltung und Erfolg. Sein Wissen beruht dabei auf langjährigen, intensiven Ausbildungen und Studien, sowie auf seiner umfangreichen Erfahrung als Unternehmer. Die Coaching- und Mentoring-Programme von Thomas Göller sind Tuning für Ihr Business und die Strategie für Ihren unternehmerischen Erfolg.

### Kontaktdaten

Göller Mentoring GmbH  
Im Herzenacker 12A  
D-55435 Gau-Algesheim  
Tel.: +49 6725 308 228  
Fax: +49 6725 307 702  
Mobil: +49 171 324 7758  
Achtsamkeit@Goeller-Mentoring.de  
www.Goeller-Mentoring.de

## Dr. Maren Kaiser



Dr. Maren Kaiser, Meeresbiologin, Jahrgang 1959, ist seit 2005 als Coach und Beraterin tätig. Sie ist Expertin für professionelle Kommunikation und Rhetorik, Konfliktmanagement, Vertrieb und Kommunikation am Telefon. Als Coach und TeleCoach arbeitet sie mit Führungskräften, Teams und Einzelpersonen. Eine wichtige Grundlage ihrer Arbeit sind 20 Jahre vielfältige Berufserfahrung in der IT-Branche, in der öffentlichen Verwaltung und an der Universität. In ihrem früheren beruflichen Leben ist ihr deutlich geworden, wie wichtig klare Kommunikation, Konfliktfähigkeit, Zielorientierung, Führungskompetenz, Selbstreflexion, Authentizität und Mut in alltäglichen und schwierigen Situationen sind. Heute unterstützt sie Menschen darin, diese Fähigkeiten in sich zu entdecken und sie zu leben.

Kontaktdaten

Illigstraße 6A  
D-12307 Berlin

Tel.: +49 30 746 832 00  
info@coaching-kaiser.de  
www.coaching-kaiser.com

## Über dieses Buch

Die Autorengruppe des BORA TeleCoachNetwork will mit *Coaching 2.0 – Handbuch TeleCoaching. Die neue Dimension des Coachings* sowohl Coach-Kollegen als auch Personalprofis aller Unternehmensgrößen ansprechen und für die Möglichkeiten der Coaching-Arbeit am Telefon begeistern.

Den Autoren ist es gelungen, ein umfassendes Standardwerk zu schaffen, an dem sich der Markt zukünftig orientieren wird – unverzichtbar für Coachs und Personalprofis, die durch innovative Methoden gewinnen wollen. Dieses Buch eine praxisnahe Anleitung, die einen Paradigmenwechsel darstellt und das bisherige Verständnis von Coaching revolutioniert.

Diese erste Monografie zum Thema Coaching am Telefon gibt auf über 300 Seiten Antworten auf folgende Fragen:

**WAS** ist TeleCoaching und wie unterscheidet es sich von der herkömmlichen Art zu coachen?

**WARUM** sollten Sie das TeleCoaching für sich als Coach erschließen und welchen Wert hat es als Personalentwicklungsinstrument für Sie als Auftraggeber?

**WIE** funktioniert TeleCoaching konkret, welche Voraussetzungen müssen Coach und Klient mitbringen und welche Aspekte gilt es beim TeleCoaching in der Praxis zu beachten?

**WELCHE** Erfahrungen haben Auftraggeber und Klienten mit TeleCoaching inzwischen gemacht?

## Die Autoren

Ralf Borlinghaus, Maren Kaiser, Thomas Göller, Stephan Josef Dick, Dorothee Bornath, Sabine Engelhardt.



ISBN 978-1-4457-7130-4



9 781445 771304

27,80 EUR



**BORA  
TEXT**