

Weiterbildung zum Discounter-Preis

e-Learning vs. klassischem Training



Die Scout-Redaktion zu Besuch im ecos office center in München. Hier lautet der Slogan ‚smart business solutions‘. Ja – very smart! Wer glaubt, ein Business-Center sei immer steril, funktionell und kalt – weit gefehlt. Ein Besuch in der Dachauer Straße 37 in München lohnt auf jeden Fall.

Im Konferenzraum der 7. Etage treffen heute 2 Welten aufeinander:

1. Michael Rinschen, Gründer und Geschäftsführer der Result Consulting – Training

– Coaching Gesellschaft. Ein klassischer Trainer, der sich für seine Kunden um dessen Mitarbeiterentwicklung, Führung und Vertrieb kümmert.

2. André Schneider, Umsatzexperte der CCS24, mit einem neuen Produkt: der Seminarflat24!

Scout: Herr Rinschen, was machen Sie genau?

M. Rinschen: Wir unterstützen Menschen dabei erfolgreicher zu sein. Meine Partner und ich sind lange Jahre in unserem Geschäft operativ tätig gewesen und wir haben uns vorgenommen, unsere Erfahrungen in Form von Beratung, Training und Coaching weiterzugeben. Erfolg ist machbar - Wir wissen

was geht und was nicht! Dieses Wissen paaren wir mit Prozesskompetenz und Kundenverständnis.

Unsere Kunden kommen aus Konzernverbunden, dem Mittelstand und dem Start Up Umfeld. Wir haben 2009 vornehmlich Unternehmen mit *Inbound* Telefonie erfolgreich beraten, trainiert und gecoacht.

Scout: Sie verkaufen also Ihr Wissen in Form von Seminaren. Was zeichnet Ihre Seminare aus?

M. Rinschen: Unsere Seminare sind von einer positiven, individuellen Lernatmosphäre geprägt, die die Teilnehmer dazu anregt, individuell mit Selbsterfahrung und Spaß zu lernen. Was nicht mit Emotionen gelernt ▶

Inbound

Inbound bezeichnet in der Callcenter Branche eingehende Anrufe, outbound ausgehende.



wird, ist für das Gehirn irrelevant und kann schlecht behalten werden! Wir legen Wert auf eine hohe Identifizierung mit unseren Auftraggebern und deren Angeboten und spulen kein 08/15 Programm ab, sondern passen uns den individuellen Anforderungen unserer Kunden an.

Scout: Kennen Sie das Angebot von Herrn Schneider?

M. Rinschen: Ja, ich habe, in der Vorbeitung zu unserem heutigen Treffen, selber eine Seminarinheit genossen.

Scout: Herr Schneider, Ihre Seminarflat24 bietet, aktuell mit 34 Seminarthemen, alles was für Kommunikation, Verkauf, Teamführung, kundenorientiertem Verhalten, Persönlichkeitsentwicklung und Fähigkeitentraining benötigt wird. Können Sie in 3 Sätzen schildern, wie das funktioniert?

A. Schneider: Alle Seminare und Trainings der Seminarflat24 finden am Arbeitsplatz der Teilnehmer statt. Die Seminare werden per Telefon und Internet besucht. Am Telefon empfängt der Teilnehmer über ein ihm gewohntes Medium die auditiven Lerninhalte. Am Monitor wird über das Internet das Gesprochene visuell unterstützt.

Scout: Also Seminare von der Stange, wo sich theoretisch 1.000 Teilnehmer parallel einloggen könnten?! Gibt's da kein Durcheinander, wenn die Teilnehmer sich einbringen wollen?

A. Schneider: Die Teilnehmer Hören und Sehen die Seminarinhalte. Interaktion und Feedback erfolgt per E-Mail. Direkte Rollenspiele

oder Rollenvergnügen sind über diesen Weg nur eingeschränkt möglich. Wenn man sich allerdings den Lernprozess im Gesamten anschaut spielt die Vermittlung von faktenbasiertem Wissen eine sehr große Rolle. Das gilt auch bei verhaltensbasierenden Seminaren. Will sich ein Mitarbeiter anders verhalten, muss dieser zunächst wissen: Wie kann ich mich verhalten? Wie funktioniert das überhaupt?

Scout: Heisst das: Die Seminarflat24 ist für Anfänger? Also für die, die erst einmal die Basis brauchen?

A. Schneider: Wenn es um spezielle, individuelle Verhaltensänderungen von einer ausgewachsenen Führungskraft geht, wie z.B. einem Vertriebsvorstand, ist unser System sicher nicht das zielführendste. Wenn beispielsweise ein sehr guter Kundenbetreuer zum Teamleader hochgeschubst wird, fängt die Weiterbildung nun mal beim Thema ‚Wissen‘ an. Wie motiviere ich mich und an-

dere? Wie transportiere ich Kritik? Wie gebe ich Feedback? Es geht also um Basiswissen aber nicht ausschließlich für Anfänger.

Scout: In der von Ihnen angebotenen Lernform sind Sie im Gegensatz zu klassischen Seminaren, nicht wirklich flexibel bei der Vermittlung von Wissen. Sie können sich den Bedürfnissen der Lernenden nur stark eingeschränkt anpassen, oder?

A. Schneider: Der Lernprozess an sich ist seit über 2.000 Jahren grundsätzlich gleich. Im Wesentlichen ändern sich die Medien. Früher hatte der Lehrer die Schiefertafel, später den Overhead-Projektor, dann den Beamer und heute die Seminarflat24 mit Internetunterstützung. Wenn ich ein 3-Tagesseminar als Präsenztraining anbiete, dann muss ich innerhalb der drei Tage bei der Ausgestaltung sehr flexibel sein. Wir offerieren konzentrierte kurze Lerneinheiten, die sich der Teilnehmer, je nach Bedarf, selber zusammenstellt. Entweder weil er selbst oder seine Führungskraft den Bedarf erkannt hat. Jetzt können Sie sich bei der Seminarflat24 die passenden Themen aussuchen und in Lerneinheiten von 1-2 Stunden neues Wissen tanken. Innerhalb des einzelnen Themas braucht der Nutzer kaum Flexibilität. Es geht ja um passgenaue Wissensvermittlung. Wie mit einem Laserskalpell wird genau an der Stelle operiert, an der es schmerzt, statt mit einer ‚Ganzkörperbestrahlung‘ zu arbeiten.

Scout: Herr Rinschen – was bleibt Ihnen für die klassische Seminargestaltung dann noch als Alleinstellungsmerkmal?





Die drei Gesprächspartner:
Michael Rinschen, André Schneider und Dennis Schottler

M. Rinschen: Neben der Theorie legen wir viel Wert darauf, dass die Teilnehmer anhand von Übungen die Wirkung des Erlernten selbst erleben. Wir verbinden das Erlernte mit emotionalem Erleben und das ist der Weg, wie Menschen lernen und behalten! Reine trockene, vortragsorientierte Wissensvermittlung können wir auch, das ist aber nicht unser Kerngeschäft. Die Teilnehmer bleiben z.B. durch Erarbeitung ihrer eigenen, stimmigen Formulierungen authentisch und damit wirkungsvoll! Uns geht es um Nachhaltigkeit durch Authentizität. Authentizität bedeutet Glaubwürdigkeit – bedeutet Vertrauen – und wo kaufen Kunden (Informationen, Produkte, Dienstleistungen)? Doch eher bei Menschen denen Sie vertrauen, oder?

Scout: Welche Module halten Sie für die wertvollsten, in Bezug auf das Erlernen und Festigen von Kommunikationskompetenzen?

M. Rinschen: Basiskommunikation, weil wenn das verstanden und erlebt wurde fällt alles andere sehr leicht. Wenn ich verstehe nach welchen Regeln Menschen funktionieren, kann ich optimal mit Menschen arbeiten oder Dialoge führen.

Themen, wie

- Innere Einstellung
- Gesprächseröffnung
- Wortwahl

- Beschwerden souverän meistern
- Fragetechnik
- Einwandbehandlung
- Abschlusstechnik und
- Angebotsstellung

sind dann leichter zu verstehen und von den Teilnehmern umsetzbar. Das reduziert übrigens auch den Nachschulungsaufwand.

Scout: Was meinen Sie, Herr Schneider?

A. Schneider: Ich kann bestätigen: Die innere Einstellung ist das A & O!

Scout: Kann man die passende innere Einstellung erlernen?

A. Schneider: Auf jeden Fall! Sie ist vermittelbar – allerdings weniger von außen aufsetzbar. Es ist der Impuls, der von außen kommt und dann nötige Veränderungen im Innen bewirkt.

Scout: Herr Rinschen, jetzt gibt es einen neuen Anbieter der in Ihrem Gewässer fischt. Der Kuchen wird ja nicht größer... haben Sie Angst vor der neuen Konkurrenz?

M. Rinschen: Angst nein – aber vielleicht werden die Kuchenstücke für klassische Seminaranbieter kleiner. Es gibt für jedes Produkt einen Markt. Ich denke, die Individualität unserer Trainingseinheiten ist trotzdem nicht wegzudenken.

Scout: Was kostet bei Ihnen ein Seminar?

M. Rinschen: Generell kosten ein Trainingstag mit 8 Stunden ca. 1.800 € zzgl. Nebenkosten bei bis zu 12 Teilnehmern, also ca. 150 € pro Teilnehmer.

Scout: Und bei der Seminarflats?

A. Schneider: 299 € pro Monat für ein Unternehmen mit unendlich vielen Teilnehmern.

Scout: Herr Rinschen, Was sagen Sie dazu?

M. Rinschen: Wie gesagt, ein interessantes Angebot um theoretische Grundlagen schnell zu vermitteln. Aufgrund meiner persönlichen Erfahrungen kann es bei bestimmten Teilnehmertypen auch sicher gut eingesetzt werden. Mir persönlich fehlt jedoch der Erlebnisfaktor. Für Callcenter in Neugründung oder bei dem Bedarf an kurzfristigem Personalaufbau ist das Angebot von Herrn Schneider auf jeden Fall gut geeignet. Ein Kunde von mir war beispielsweise für den Aufbau eines Premiere Callcenters zuständig – der hätte die Seminarflats für die 500 zu Schulenden gut nutzen können um schneller produktiv zu werden.

Scout: Welche Rolle spielen Callcenter Dienstleister in Ihrem Kundensegment und welche Entwicklung prognostizieren Sie für diese Branche?



M. Rinschen: Wir arbeiten zurzeit hauptsächlich für Inbound-Callcenter mit qualifizierter Beratungsleistung am Telefon und wir glauben auch 2010 hier eine gute Kundenklientel zu haben. Hier sehen wir einen wachsenden Markt, da sich diese, meist kundennah arbeitenden Einheiten, durchaus eigenen, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, sowie im Verkauf Zusatzumsätze durch erhöhte Kundenkontaktfrequenz zu generieren.

Scout: Gleicher Meinung, Herr Schneider?

A. Schneider: Ich prognostiziere nach wie vor einen wachsenden Callcenter-Markt. Allerdings haben Callcenter-KZs ihre Existenz nicht verdient und müssen vom Markt verschwinden! Wer heute auf Kosten des Personals mit allen Mitteln versucht Profit zu machen, hat keine Zukunftschance. Große Callcenter Dienstleister, wie defacto, haben gezeigt, dass es auch anders geht. Hier wird hochprofessionell kunden- und mitarbeiterorientiert gearbeitet. Wer Kunden am Telefon zufriedenstellen möchte, kann dieses nur mit zufriedenen Mitarbeitern praktizieren. Im Outbound ebenso, wie im Inbound.

Scout: Wie wichtig ist bei Ihren Seminaren die Nachbetreuung der Teilnehmer und wie setzen Sie diese um?

M. Rinschen: Nachbetreuung ist für uns wichtig, um Hürden bei der Umsetzung der vermittelten Fertigkeiten zu beseitigen. Manchmal entstehen Fähigkeiten, die individuell nachjustiert werden müssen. In Unternehmen mit geringer Fluktuation (hohe Stammpersonalquote) setzen wir auf diese Art von Coaching vor Ort bis hin zu Einzelcoachings in regelmäßigen Abständen. Web basiertes Transfer-Coaching zur Unterstützung von Verhaltensänderungen bieten wir auch zunehmend an.

A. Schneider: Nachdem der Wissenstransfer durch unsere Module vollzogen wurde, kommt es zur praktischen Anwendung durch den Teilnehmer. Hier ist Eigenverantwortung und die Unterstützung durch Führungskräfte gefragt. Zur laufenden Betreuung bieten wir regelmäßige Coachingkonferenzen per Telefon an. Hier tauschen sich Teilnehmer unter Anleitung von erfahrenen Trainern aus und bekommen individuelles Feedback. Aber ich gebe Ihnen Recht: Unser System hat hier nachvollziehbare Grenzen. Ansonsten könn-

ten wir unsere hohe Seminarqualität nicht zum Discounterpreis anbieten.

Scout: Trotzdem ist bei Ihren Seminaren, im Vergleich zu den Trainings von Herrn Rinschen, der Dialog nur eingeschränkt möglich, oder?

A. Schneider: Sie stochern permanent im Mangel der Dialogfähigkeit unseres Systems herum. Dialog entsteht nicht nur dadurch, dass zwei Menschen miteinander sprechen. Sie können auch einen Dialog im Kopf des Teilnehmers initiieren. Gute Texte machen das beim Entwerfen von Werbebriefen. Auch wenn der Leser nicht direkt antworten kann, so lassen sich doch Impulse setzen, die einen inneren Dialog entstehen lassen. Wir lassen in unseren Lerneinheiten diese Dialoge in den Köpfen der Teilnehmer entstehen. Dadurch sind auch Lerneinheiten von 120 Minuten motivierend und kurzweilig.

Scout: Sehen Sie sich als Billiganbieter im Seminarbereich?

A. Schneider: Billig bedeutet oft auch weniger Leistung und Service. Die Seminarflat24 bietet mit 34 Seminaren mehr, als manch klassischer Weiterbildungsanbieter. Durch

Hinweis von der Redaktion

Ich gebe beiden Recht. Zudem sagen Zukunftsforscher für die nächsten 5 Jahre einen Anstieg des Anrufvolumens in Deutschland von 250% – 300% voraus, da neue Medien, wie Chat, SMS, Mail, Blogging usw. im B2B- und B2C-Segment mehr Bestellungen, Beschwerden, Fragen, Hilfeersuchen etc. provozieren, die sich am Besten telefonisch klären lassen. Die Zukunft heisst Inbound, wengleich Outbound eine wesentliche Rolle bei den Callvolumina spielen wird, findet hier ein Wandel zur Bestandskunden-Telefonie statt. Projekte werden anspruchsvoller. Unified communications wird seinen Teil dazu beitragen, dass Großraum-Callcenter mit 7,50€ Agenten an die Grenzen der Umsetzbarkeit stoßen.

den Einsatz moderner Medien ist es in der Seminarflat24 möglich den Spagat zwischen Discount und Qualität zu erreichen. Denken Sie beispielsweise an Aldi. Ein Discounter, der TOP-Qualität zum geringen Preis anbieten kann, ohne das auf Kosten seiner Mitarbeiter zu erreichen. Der Anspruch der Seminarflat24 ist die Nutzung der neuen Medien, um hohe Qualität über einen günstigen Kanal allen zu jeder Zeit zugänglich zu machen.

M. Rinschen: Ich sehe hier durchaus Potential die Seminarflat24 mit klassischem Coaching zu kombinieren. Denn gelernt heißt noch lange nicht umgesetzt. Ich glaube daran, dass Kunden wissen, welche Leistungen Sie für Ihre Mitarbeiter einkaufen müssen, um erfolgreich zu sein. Wenn wir hier bei bestimmten Kundengruppen kooperieren, ließe sich vielleicht eine interessante Win-Win-Win Situation etablieren.

Scout: Ich danke Ihnen für dieses Interview und bin mir sicher, dass der Markt von Ihnen beiden noch viel hören wird. Oder Sie vom Markt... ■



Frank Tams

Bereichsleiter Retention,
HanseNet Telekommunikation GmbH

Ich arbeite schon seit vielen Jahren und in verschiedenen Positionen und Bereichen mit Michael Rinschen zusammen.

Durch die hohe Identifikation mit unseren Themen, sowie einem hohem Lernspass für die Teilnehmer, finden diese schnell und bereitwillig zu ihren individuellen Lernergebnissen. Das sorgt für schnelle Umsetzbarkeit und ist nachhaltig. Die Verbesserungen im Verhalten stellen sich in der Regel umgehend ein.



Arne Nielsen

Geschäftsführender Gesellschafter
ValueToCare

Die ValueToCare ist eine auf den Vertrieb erklärungsbedürftiger Produkte und Dienstleistungen spezialisierte Unternehmensberatung. Unsere Mitarbeiter müssen daher sehr flexibel und kommunikativ fit sein. Zur Ausbildung unserer Teams nutzen wir seit Oktober 2009 die Seminarflat24. Unsere Mitarbeiter haben die neue Art des Lernens schnell angenommen. Die Seminare sind klar gegliedert und logisch aufgebaut. Trotzdem, das die Seminare via Telefon und Internet stattfinden, werden die Inhalte lebendig und kurzweilig vermittelt. Unsere Mitarbeiter konnten die Seminarinhalte direkt nach den Seminaren in die Praxis umsetzen. In einigen Bereichen haben wir bereits deutlich messbare Qualitätsverbesserungen erzielen können. Das Investment in die Seminarflat24 hat sich bereits jetzt mehr als bezahlt gemacht.

SIE WOLLEN WACHSEN?

Benötigen Sie hierzu kreative Köpfe, die Ihnen bei der Erstellung Ihrer Werbetexte helfen, Ihre Flyer entwerfen oder Ihre Mailings und Fragebögen übersetzen und auswerten? Textmission übernimmt für Sie die Erstellung, Übersetzung und Bearbeitung von Texten aller Art. Auch bei sonstigen sprachlichen oder interkulturellen Fragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Unsere Schwerpunkte:

- Medien und Verlage
- Marketing, HR, Management
- IT & Telekommunikation
- Geschäftskorrespondenz
- Pharmazie
- Technik

Textmission-Leistungen

- Übersetzen
- Lektorat & Korrekturen
- Technische Dokumentation
- Copywriting
- Sprachkurse
- Recherche
- Projektmanagement

Textmission – Ihr kompetenter Partner für Sprachdienstleistungen aller Art

Textmission Sprachenservice

Tel.: 0621 / 481 790 46

E-Mail: info@textmission.de

www.textmission.de

