



Lernen im eigenen Tempo

Mit webbasierten Trainings die Weiterbildung der Mitarbeiter sichern

Viele Unternehmen haben während der Corona-Krise ihre Weiterbildungsaktivitäten ruhen lassen. Dabei stehen webbasierte Trainings der Mitarbeiterschulung im Präsenzmodus nicht nach. Ein Badausstatter hat seine Außendienstmitarbeiter, Fachhändler und Handwerker schon vor der Zeit des Social Distancing erfolgreich online geschult.

Jörg Karrenbauer

Für das Kunden-Trainingszentrum der Villeroy & Boch AG wurde ein digitales Lernmanagementsystem eingeführt, um den Partnern aus der Sanitär-Heizungs- und Klimabranche (SHK) technikkundliche und verkaufsorientierte Inhalte auch in digitalen Formaten vermitteln zu können. So entstand die Idee, mit der imc AG aus Saarbrücken ein E-Learning zu den Messeneuheiten für alle im Außendienst Beschäftigten zu entwickeln. Neben dem Termin- und Druck gab es einige weitere Herausforderungen bei der Entwicklung des virtuellen Produkttrainings: Die Anwender im Alter zwischen Mitte 20 und Ende 50 hatten eine

unterschiedliche Affinität zu digitalen Medien. Eine obligatorische Teilnahme am digitalen Produkt- und Neuheiten-Training musste sichergestellt sein, darüber hinaus sollte auch ein Lernerfolg nachgewiesen werden.

In Zusammenarbeit mit der imcAG entstanden zwei webbasierte Trainings für die eher technischen Produkte, sowie ein Chatbot (ein textbasiertes Dialogsystem) mit allen sonstigen Neuheiten. Der Chatbot war befüllt mit Lerneinheiten – sogenannte Learning-Nuggets – die jeweils nur drei Minuten dauerten. Mit diesen E-Learning-Anwendungen konnten alle Teilnehmer an ih-

ren eigenen mobilen Geräten wie Laptop, Tablet oder Smartphone verschiedene Wissensbereiche durchlaufen. Jeder Vertriebsmitarbeiter, der zur Messe anreiste, wurde im Vorfeld aufgefordert, die digitalen Trainings zu absolvieren und mit dem anschließenden Online-Test nachzuweisen, dass er die Inhalte verstanden hat. Diese neue Art des Lernens kam bei den Mitarbeitern sehr gut an. Kollegen aus dem Vertrieb konnten auf der Messe mit ihrem neu erworbenen Produktwissen viele Kunden für Neuheiten begeistern. Was damals noch nicht absehbar war: Mit der Idee, für Messeneuheiten innovative digitale Konzepte zu erarbeiten,

war Villeroy & Boch seiner Zeit voraus. Denn 2021 wurde die gesamte SHK-Leitmesse wegen der Pandemie in den digitalen Raum verlegt.

Lernmanagementsystem koordiniert digitales Lernen

Digitales Lernen hat durch Corona einen zusätzlichen Schub erhalten, weil Alternativen zu Präsenztrainings entwickelt werden mussten. Mitarbeiter lernen nun weniger auf Vorrat und mehr „on demand“, also genau dann, wenn sie Informationen benötigen. Dabei hilft selbstgesteuertes, digitales Lernen. Didaktisch haben die Experten von imc beim Villeroy & Boch Sales-Training vieles berücksichtigt. Etwa, dass einige der Teilnehmer noch wenig versiert waren im Umgang mit digitalen Lernmethoden. Die E-Learnings waren ohne Zeitdruck machbar, es lief kein Countdown. Nutzer konnten sich so viel Zeit nehmen, wie sie brauchten. Denn schließlich kommt es bei webbasierten Trainings vor allem darauf an, dass Lernende nicht nur möglichst viel Wissen anhäufen, sondern dieses anwenden können.

Mit digitalen Lernmethoden lassen sich Präsenz-Lernzeit und Schulungskosten reduzieren. Es entfällt nicht nur der logistische Aufwand, alle Teilnehmenden für eine Präsenzveranstaltung an einem Ort zu versammeln. Vor allem bei einer Zielgruppe wie Außendienstmitarbeitern, die viel unterwegs sind und deren Lernzeiten flexibel an den Arbeitsalltag angepasst werden müssen, bringen zeitlich und örtlich unabhängige Onlinetrainings große Vorteile. Mitarbeiter können auch von unterwegs oder zuhause über ihr Laptop oder Smartphone auf Schulungsmaterial zugreifen und Inhalte, die sie gerade am meisten benötigen, immer wieder aufrufen.

Koordinieren lässt sich das Bereitstellen sämtlicher Lerninhalte mit dem Lernmanagementsystem (LMS) der imc. Personalverantwortliche erhalten über das System einen Überblick, welche Mitarbeiter welche Kurse belegt und abgeschlossen haben und wie deren Wissensstand aktuell ist. Führungskräfte können ihrem Team passende Kursinhalte zuweisen. Auch Präsenzveranstaltungen lassen sich mit einem LMS bequem organisieren und verwalten. Auch für kleinere Betriebe kann es sich lohnen, mit der Zeit zu gehen und neuen Tech-

nologien gegenüber aufgeschlossen zu sein. Ein LMS rechnet sich für die meisten Unternehmen innerhalb eines Jahres.

Weiterbildung für Partner aus Handel und Handwerk

Bei Villeroy und Boch gab es Online-Schulungen bereits vor dem Sales-Training zur Weltleitmesse ISH. Die Villeroy und Boch ViAcademy richtet sich zu 95 Prozent an Kunden. Pro Jahr kommen in der Regel rund 4.500 Teilnehmer, vom Fachhändler bis hin zum Installateur, an den Unternehmenssitz um alles rund um Innovationen wie spülrandlose WC oder innovative Duschböden kennenzulernen und direkt an den Produkten zu üben. Bereits Ende 2018 wurde damit begonnen, den internationalen Partnern aus Handel und Handwerk zusätzlich zu den Trainings, die am Firmenstandort in Mettlach stattfinden, auch Online-Schulungen anzubieten. Denn die Kombination aus Präsenz-Training, Live-Online-Training und webbasierten Trainings ermöglichte nicht nur ein ganzheitliches, sondern auch zeit- und ortsunabhängiges Lernen.

Trainingsangebote vom Produkttraining bis zum IHK-Abschluss

Neben technischen Trainings, die Fachhandwerkern, Handelspartnern, Planern und Architekten sowie Auszubildenden Montage- und Wartungsknowhow vermitteln, können V&B-Partnerbetriebe auf der Online-Plattform der ViAcademy auch kaufmännische Trainings für ihre Mitarbeiter buchen. Das kaufmännische Trainingsangebot deckt die Bereiche Vermarktung und Akquise, Beratung und Verkauf, Planung und Umsetzung, Coachen und Führen sowie unternehmerisches Denken ab. Unternehmen definieren sich zum einen über die Zufriedenheit ihrer Kunden und zum anderen über den Umsatz. Beides lässt sich steigern mit entsprechenden Schulungskonzepten und einer fundierten Mitarbeiter-Weiterbildung. ■

INFORMATION & SERVICE

KONTAKT ZUM ANWENDER

Jörg Karrenbauer
Technischer Trainer
Villeroy & Boch AG
Karrenbauer.Joerg@villeroy-boch.com

KONTAKT ZUM ANBIETER

imc AG
T 0681 9476-0
info@im-c.com