

>

Vertrieb: Wissen macht Umsatz
SLC-Vertriebscoach

>

Autor(-en): Frank Esch
07. Oktober 2009

Vertrieb: Wissen macht Umsatz

Was ist ein guter Vertriebler? Ist es sein Auftreten, sein taktisches Geschick, sein Erfolgshunger? Sicherlich sind das wesentliche Eigenschaften, die ein guter Vertriebler mitbringen muss. Neben dem Handwerkszeug benötigt er aber auch das Wissen über die Produkte und Dienstleistungen, die er an den Mann bringen muss. Oftmals wird Umsatz liegen gelassen, weil Produkt- und Fachwissen falsch angewendet wird oder gänzlich fehlt.

Lesen Sie im Artikel der sitewaerts GmbH, wie moderne Weiterbildung den Umsatz steigern kann. sitewaerts wurde im Jahr 1998 gegründet und ist Anbieter von Produkten und Services für effizientes Lernen. Als Pionier in der E-Learning-Branche setzt sitewaerts auf nachhaltige Lösungen mit dem Ziel, den „Return on Education“ zu erhöhen.

SLC-Vertriebscoach: Mit Wissenshättchen und einem Lächeln zu erfolgreichen Vertriebsmitarbeitern

Welcher Mitarbeiter hat welches Wissen – und welches noch nicht? Mit Hilfe dieser zentralen Frage kann die betriebliche Weiterbildung effizient und damit erfolgreich gestaltet werden.

1.1 Probleme klassischer Weiterbildungsmaßnahmen

Klassische Weiterbildungsmaßnahmen wie Präsenz-Schulungen, Seminare, Workshops und Coachings haben sich über Jahre etabliert und sind in manchem Unternehmen bereits fest verankert.

Ein großer Nachteil sind die starren und langen Planungs- und Vorlaufzeiten. Bis zum Zeitpunkt des nächsten Schulungstermins müssen Mitarbeiter häufig Ihr Nichtwissen durch Improvisation überbrücken.

Bei klassischen Schulungsveranstaltungen wird das Modell „Gießkanne“ angewendet. Die Schulungsteilnehmer werden mit einer breiten Masse an Wissen überschüttet, in der Hoffnung, dass möglichst viel „hängen bleibt“.

Oftmals ist es aber auch einfach nur der falsche Zeitpunkt und er hört in der Schulungsveranstaltung nicht richtig zu. Ein halbes Jahr später wäre das Wissen für den Mitarbeiter relevant, weil sich sein Aufgabengebiet leicht verändert hat.

Grundsätzlich fehlt bei klassischen Weiterbildungsmaßnahmen meist ein Konzept zur Lernerfolgskontrolle. Welchen Nutzen die teure Schulung gebracht hat, kann nicht oder nur unzureichend gemessen werden. Somit fehlt eine wichtige Grundlage für die Steuerung der Qualifizierungsmaßnahmen.

>

Geschäftsführer
Dipl.-Wi.-Ing. Frank Esch
Dipl.-Wi.-Ing. Felix Schauerte

>

Sitz: Köln
HRB Köln 68526
USt.-ID-Nr.: DE 812 980 594

>

Kölner Bank
Kto. 942 379 005
BLZ 371 600 87

IBAN:
DE 37 3716 0087 0942 3790 05
BIC / SWIFT: GENODED1CGN

effizienter
lernen

<sitewaerts>

1.2 Vorteile von E-Learning

E-Learning, die Vermittlung von Wissen mittels elektronischer Medien, bietet viele Vorteile:

- > Freie und flexiblere Zeiteinteilung, Ortsungebundenes Lernen.
- > Individualisiertes Lern- und Arbeitstempo, beliebig wiederholbar.
- > Online Kurse sind jederzeit und überall verfügbar.
- > Lerninhalte können schnell aktualisiert und vermittelt werden.
- > Wissen kann zielgerichtet, bedarfsorientiert, kostengünstig vermittelt werden.
- > Es können in kurzer Zeit viele Mitarbeiter ("just in time") geschult werden.
- > Wissensvermittlung und Lernen kann in die Arbeitsprozesse integriert werden.
- > Lernerfolg ist messbar.

1.3 Mikrolernmodule

Der Trend in der elektronischen Wissensvermittlung geht hin zu kompakten Lernmodulen in Form von Wissens- und Lernhäppchen – sogenannten Mikrolernmodulen – mit einer Lernzeit von jeweils 10-20 Minuten.

Mikrolernmodule sind kleine Online-Lernprogramme mit interaktiven Übungsaufgaben. Sie vermitteln inhaltlich klar abgegrenztes Wissen praxis- und problemorientiert. Das interaktive Durcharbeiten führt zu höherer Motivation beim Lernenden und einer nachhaltigen Wissensvermittlung.

Die Vorteile des Einsatzes von Mikrolernmodulen liegen in deren Qualität und Flexibilität. Sie können zur initialen Wissensvermittlung oder arbeitsbegleitend zum Nachschlagen und zur Auffrischung eingesetzt werden. Das kompakte Format und die Konzentration auf das Wesentliche bringen einen hohen praktischen Nutzen bei vergleichsweise geringem Lernaufwand. Dies führt zu einer hohen Akzeptanz und einem hohen Lernerfolg.

1.4 Weiterbildung als erfolgreiches Führungsinstrument

Auf Managementebene sind Kennzahlen und Indikatoren ein erfolgreiches Führungsinstrument. Für Verkaufszahlen und Umsatz sind diese Kennzahlen einfach zu ermitteln. Wenn es um Vertriebskompetenz und vertriebliches Fachwissen geht, fehlen meist geeignete Instrumente.

Durch die Online-Bereitstellung von Mikrolernmodulen zu Vertriebsthemen wird ein Instrument bereitgestellt, mit dem die Potentiale der Vertriebsmitarbeiter kontinuierlich ermittelt und gleichzeitig ohne Mehraufwand erhöht werden können.

Als Kennzahlen und Indikatoren dienen die Lernerfolge der Mitarbeiter in den Mikrolernmodulen. Der Lernerfolg wird in Form von Smileys und als Prozentwert dargestellt und ist sowohl vom Mitarbeiter als auch vom Vorgesetzten einsehbar (aggregiert über Mitarbeitergruppen und Themen). Neben dem hohen praktischen Nutzen der Mikrolernmodule führt diese Transparenz zu einer hohen Akzeptanz beim Mitarbeiter.

Kennen und Verstehen	Anwenden
😊 🖥️	😊 🖥️
😐 🖥️	😐 🖥️ 🖥️
😊 🖥️ 🖥️	😊 🖥️ 🖥️ 🖥️
😞 🖥️	😞 🖥️
😊 🖥️	😞 🖥️ 🖥️
😞 🖥️ 🖥️ 🖥️	
😊 🖥️	😐 🖥️
😐 🖥️ 🖥️	😞 🖥️
😞 🖥️ 🖥️	😞 🖥️

Abbildung 1: Lernen mit einem Lächeln

Das Instrument ist damit ideal geeignet, Wissenslücken zu identifizieren und Schwachstellen zu erkennen. Auf dieser Basis können geeignete (auch klassische) Weiterbildungsmaßnahmen für spezifische Mitarbeitergruppen ausgewählt werden. Kosten und Zeit für unnötige Maßnahmen werden konsequent eingespart.

Ideal ist der Einsatz für Vertriebsmitarbeiter, um Fach- und Produktwissen immer aktuell und ortsungebunden bereitzustellen. Präsenz-Schulungen können reduziert und die kostbare Zeit der Vertriebsmitarbeiter optimal genutzt werden. Der Lernerfolg kann z.B. im Mitarbeitergespräch thematisiert oder in die Jahreszielvereinbarung aufgenommen werden.

1.5 Blended Learning

E-Learning ist Selbstlernen. Der Lernerfolg ist stark von der Motivation des Lernenden und von dessen Lerntyp abhängig. Aus diesem Grund ist es durchaus sinnvoll, klassische Weiterbildungsmaßnahmen mit E-Learning zu kombinieren. Solche „Blended Learning“ Arrangements vereinen die jeweiligen Vorteile und erweisen sich in der Praxis als sehr wirksam und effizient.