

SO EINE SCHULUNG IST ZU WENIG...

Der Kunde bringt einen Einwand bezüglich des Schulungsinhalts hervor (er weist darauf hin, dass ein Thema fehlt)

Es folgen weitere Themen. In erster Linie haben wir eine Schulung vorbereitet, die das Verkaufsgespräch betrifft – hier trifft der Verkäufer auf die meisten Herausforderungen. Es wird aber auch Schulung aus dem Bereich Telemarketing, Verhandlungen und professioneller Kundenbetreuung geben.

Alles zusammen ergibt ein ganzes Programm, das zur Weiterentwicklung aller wichtigen Verkaufsfertigkeiten beiträgt. Von der Kundenwerbung bis zur Betreuung nach dem Verkauf. Wie beurteilen Sie so eine ganzheitliche Einstellung?

„Zu wenig“ in Bezug worauf?

Der Kunde bringt einen Einwand bezüglich einer eventuell niedrigen Effektivität des E-Learnings

Mit Schulungen ist es so, wie mit dem Verkaufen: Man kann ein Pferd zur Tränke führen, aber man kann es nicht zwingen, zu trinken. Man kann Menschen nicht dazu zwingen, zu lernen. Diese Regel betrifft sowohl stationäre Schulungen, als auch E-Learnings.

Beim Entwurf unseres Kurses haben wir viel getan, um Menschen zum Lernen zu bewegen. Um den Kurs abzuschließen, muss man unter anderem 85% Effektivität bei den Tests zeigen, was dazu zwingt, konzentriert zu sein. Was denken Sie über so eine Lösung?

E-LEARNINGS GEBEN KEINE EFFEKTE...

SEQUENZ:

1. Ich stimme Ihnen zu, dass E-Learnings im Vergleich zu stationären Schulungen schlecht ausfallen können.
2. Sie sprechen das Thema der Effekte einer Schulung an. Sagen Sie mir bitte, was Ihrer Meinung nach dazu führt, dass diese Schulungen effektiv sind?
3. Und welchen Einfluss hat Ihrer Meinung nach regelmäßiges Training auf die Entwicklung der Fertigkeiten der Verkäufer?
4. Wie oft sollten Verkäufer geschult werden, damit wir von „regelmäßigem Training können“?
5. Wenn Sie XX Händler schulen möchten, wird Sie diese Schulung durchschnittlich XXXX € kosten. Sind Sie bereit, solche Kosten aufzubringen, um Schulungen mit einer Regelmäßigkeit zu führen, die Sie gerade erst genannt haben?

Nein.

Es geht nicht darum, selten und teuer zu schulen. Es geht darum, laufend und günstig zu schulen.

Die Effektivität von E-Learnings ist nur ein wenig niedriger als die von stationären Schulungen, aber der Preis- und Wertunterschied spricht zusätzlich für diese Lösung. Dank der E-Learnings können Sie Händler regelmäßig schulen (in den nächsten Monaten werden neue Themen erscheinen), auf diese Weise können Sie sich um die Effektivität der Verkäufer. und gleichzeitig um das Budget Ihrer Firma kümmern.

WIR HABEN KEINE ZEIT FÜR SCHULUNGEN...

Ich verstehe, dass das durch eine Menge Arbeit hervorgerufen wird. Sind mit diesen Mühen Resultate verbunden, die Sie zufriedenstellen? Sind Sie mit den Arbeitseffekten der Handelsabteilung **völlig** zufrieden?

Ja

Gratulation. Was ist das Geheimnis Ihres Erfolgs? Wie haben Sie so etwas erreicht? Die meisten Kunden, mit denen ich mich treffe, haben ein Verlangen nach höheren Verkaufsergebnissen.

Der Kunde spricht von seinen Erfolgen.

Der Kunde meint, es könnte natürlich besser sein.

Nein/ „es könnte besser sein“

Dank den Schulungen steigern wir die Effektivität. Dies wiederum führt dazu, dass wir klüger, und nicht mehr arbeiten. Unsere Schulung umfasst 17 Stunden Lernzeit, aber Ihre Mitarbeiter haben dafür sogar 90 Tage – also 11 Minuten täglich.

Was sind 11 Minuten während eines Arbeitstages? 2 Zigaretten, ein zufälliges Gespräch auf dem Flur? Denken Sie darüber nach, wie viele Male sie diese 11 Minuten täglich verschwenden? Und wie viel Zeit es dauert, ein Angebot zu schreiben, das der Kunde sowieso nicht annimmt? Oder ein Kundentreffen, welches zu nichts führt?

Nach dieser Frage ABSOLUTE Stille!

Erreichen alle Händler so ein gutes Ergebnis?

ODER

(Wenn der Kunde das Thema von Schulungen angesprochen hat) →

- Wann planen Sie die nächsten Schulungen?
- Was müsste unser Angebot umfassen, damit Sie es in Erwägung ziehen?

WIE KANN ICH SICHER SEIN, DASS DIE HÄNDLER IRGENDETWAS LERNEN?

- Mit Schulungen ist es so, wie mit dem Verkaufen: Man kann ein Pferd zur Tränke führen, aber man kann es nicht zwingen, zu trinken. Man kann Menschen nicht dazu zwingen, zu lernen. Diese Regel betrifft sowohl stationäre Schulungen, als auch E-Learnings.
- Beim Entwurf unseres Kurses haben wir viel getan, um Menschen zum Lernen zu bewegen.
 - Erstens: Der Kurs ist gänzlich audiovisuell. Wir sind eine Generation, die mit TV aufgewachsen ist, weshalb dieser Kurs für uns angenehm ist.
 - Zweitens: Um den Kurs abzuschließen, muss man bei den Tests zu 85% effektiv sein, und das zwingt uns dazu, uns zu konzentrieren. Hinzu kommt, dass diese Fragen nach jedem Modul auftauchen. Das sind Kontrollpunkte.
 - Drittens: Unsere firmeneigene Hilfestelle kontrolliert wöchentlich den Fortschritt der Arbeit einzelner Kursteilnehmer und informiert Sie darüber in einem Bericht.
- Was halten Sie von solchen Lösungen?

MEINE MITARBEITER SIND ÄLTER, SIE WERDEN MIT SO EINEM KURS NICHT ZURECHTKOMMEN

- *Wie alt sind Ihre Mitarbeiter? Verwenden sie in ihrer täglichen Arbeit Computer oder Internet? (Wir stellen diese Frage, wenn sie nicht schon bei der Bedürfniserkennung aufgekommen ist.)*
- Ich stimme Ihnen zu, dass eine Schulung, die im Internet stattfindet, von älteren Personen als schwieriger empfunden werden kann, als eine stationäre Schulung. Betrachten wir dieses Problem einmal aus einer breiteren Perspektive:
 - *Der Kursteilnehmer hat die Möglichkeit, den Kurs einige Male abzuspielen, weshalb er sein Wissen mehrmals festigen kann.*
 - *Auf die Qualität der Schulung haben keine variablen psychologischen Faktoren Einfluss (z.B. Verfügung über einen Tag des Kursteilnehmers). Stationäre Schulungen müssen sowieso stattfinden, sogar wenn der Kursteilnehmer einen „schlechten Tag“ hat. Im Fall von On-Line-Schulungen wird man zu nichts gezwungen – die Schulung kann an einem anderen, besseren Tag stattfinden.*
 - *Ein erwachsener Mensch hat sich in der Regel das Lernen schon abgewöhnt. Das führt dazu, dass für viele Menschen eine stationäre Schulung eine richtige Qual ist (im physischen und intellektuellen Sinne). Im Fall von stationären Schulungen besteht keine Möglichkeit, den Inhalt in kürzere, bequemere Lernblöcke aufzuteilen.*
- Das führt dazu, dass das E-Learning im Prinzip auch für ältere Personen durchaus geeignet ist. Ein Problem kann der Lernbeginn selbst darstellen, deshalb haben wir ein Helpdesk geschaffen, welches den Kursteilnehmern das Lernen vereinfacht und alle Fragen beantwortet. Wie beurteilen Sie so eine Form der Hilfe?

TECHNISCHE EINWÄNDE

Den Kurs kann man nicht auf Smartphones und kleinen (10-Zoll-) Laptops und Netbooks sehen – da der Kurs fehlerhaft angezeigt, und das untere Navigationsmenu abgeschnitten wird.

Auf jedem Computer, der zur täglichen Büroarbeit vorgesehen ist (Standard-Laptop bzw. Computer) kann der Kurs durchlaufen werden und der Kunde MUSS NICHTS Zusätzliches installieren.

Um die Schulung zu starten, muss der Kunde keine zusätzlichen Programme installieren.