

Lernen übers Ohr

Opel liefert mit seiner Idee, Wissen über Podcasts zu vermitteln, ein Beispiel für innovative Trainingsmethoden

Klar muss man sich weiterbilden“, ist eine gängige Aussage. Doch in der Umsetzung scheitert so manches intensivere Seminar am Zeitaufwand. Die Pausenzeiten während der Weiterbildung reichen nicht aus, um die Abwesenheit vom Verkaufsgeschehen mit Telefonaten aufzufangen. Häufig lernt der Verkäufer ja nicht wirklich Neues. Wer eine Verkäuferausbildung absolviert hat, kennt die Methoden, hat das meiste zumindest schon mal gehört. Aber mal ehrlich: Findet das, was man in einer Ausbildung hört, auch immer den Weg in die Praxis?

Hier können neue Medien die Brücke schlagen. Die Marke Opel hat gemeinsam mit der Agentur Vmax KG aus Frankfurt am Main eine innovative Trainingsmethode umgesetzt: Podcasts, kleine Audiofiles, die in MP3-Playern, auf dem Computer oder Handy oder im Autoradio anzuhören sind.

Die ersten Podcasts gingen im Dezember 2006 bei 49 Pilothändlern „online“. Ab Mai 2007 standen die Sendungen dann allen Opel-Händlern kostenlos zur Verfügung. Die Zahl der Nutzer stieg auf über 4.100 bis Ende 2008.

Die Hörer entscheiden mit

Die jeweils rund fünfminütigen Hörsendungen vermitteln Trainingsinhalte und Praxistipps rund ums Autoverkaufen. Unter den Themen finden sich Modell- oder Produktinformationen, Wettbewerbsvergleiche, Verkaufstechniken und Vorgehensweisen bei der Neukundenakquise. Die Podcasts liefern praktische Argumentationshilfen, die besten Tipps und Tricks zur Einwand- oder Reklamationsbehandlung, aber auch Rückmeldungen und Best Practices aus dem Handel.

Diese Informationen stammen aus regelmäßigen telefonischen Kontakten der Podcast-Redaktion mit den Verkaufsberatern vor Ort. Über eine Abstimmfunktion im Portal entscheiden die Verkäufer mit, welche Themen als Nächstes behandelt werden, und können auch selbst Themen vorschlagen. „Dinge aus der Praxis“, „Erfolgsgeheimnisse der Kollegen“, „kann man eins zu eins umsetzen“, sind Kommentare von Verkäufern, die im O-Ton im 100. Podcast veröffentlicht wurden. Selbst Servicepersonal zeigte viel Interesse und hörte freiwillig mit.

Lob von allen Seiten

Auf diese Weise ist es Opel gelungen, Wissen zu vernetzen: Verkäufer schildern Erfolgsrezepte, die ihren Kollegen Denkanstöße liefern. Über hun-



dert Verkäufer dürfen sich „Input Champion“ nennen. Sie haben sich aktiv durch Vorschläge beteiligt und bestätigen damit, was Michael Hatz, Leiter Verkaufs- und Servicetraining Opel-Saab-Chevrolet Deutschland, als Fazit formuliert: „Lernen mit Podcasts

macht Spaß, und das Gelernte kann sofort in die Praxis umgesetzt werden.“ Er ergänzt: „Ab Mitte dieses Jahres soll

der Podcast-Service als multifunktionales Download-Center fungieren. Dazu kann z.B. ein Forum zum Erfahrungsaustausch integriert werden.“ Dass die Podcast-Idee von Opel auch von der Händlerschaft gut aufgenommen wird, bestätigt Fritz Beilharz, Geschäftsführer des Autohaus Beilharz in Ellwangen: „Als Opel mit dem Pilotprojekt im Dezember 2006 startete, haben wir uns gleich angemeldet, und wir hören die Podcasts auch heute noch. Die vielen aktuellen Informationen helfen uns beim Tagesgeschäft und liefern immer wieder interessante Anregungen. Wirklich gut gemacht!“

Susanne Krüger

Meinungen von Verkäufern zu den Opel-Podcast

... die Praxisbeispiele aus dem dritten Podcast haben uns echt begeistert.

... und dass wir es bestimmt schon jeweils zehn mal gehört haben, spricht für die gute Qualität und die interessante Gestaltung.

Es ist wirklich sehr gut gemacht, enthält viele wichtige Informationen und wird einem beim Tagesgeschäft mit Sicherheit weiterhelfen.

Praxis, Praxis, Praxis!..damit kann ich arbeiten!

...ich genieße Ihre spannenden Hörspiele regelmäßig auf der Fahrt vom und zum Arbeitsplatz.

Ein prima Medium für schnelle und nutzbare Informationen.

In keinster Weise langweilig. Ganz im Gegenteil, es kommt alles sehr überzeugend und spritzig herüber. Eine gute Hilfe !!! Weiter so.

Klasse - DANKE!

Von der neuen Trainingsmethode sind wir sehr angetan

Grafik: Opel