

Weiterbildung 2.0 – schnell, kostengünstig, nachhaltig

Christine Wirl sprach mit Heribert und Bernhard Sendlhofer über die Entwicklung der betrieblichen Aus- und Weiterbildung sowie über den Nutzen von E-Learning- und Blended-Learning-Programmen.



Bernhard und Heribert Sendlhofer

Heribert Sendlhofer ist wohl einer der ganz wenigen in der Branche, die auf vier Jahrzehnte Trainings- und Beratungstätigkeit zurückblicken können. Vor 5 Jahren gründete er die csc Consulting GmbH mit den Schwerpunkten Beratung, Training und Organisationsentwicklung zur Optimierung von Vertrieb und Kommunikation.

Aus diesem Erfahrungsschatz heraus gibt er wertvolle Einblicke und Ausblicke in den Bereich der betrieblichen Weiterbildung, die immer mehr zum integrativen Bestandteil der Arbeitswelt wird. Sein Sohn Mag. Bernhard Sendlhofer, Medienexperte und Projektleiter E-Learning bei der csc Consulting, ergänzt aus Sicht der heutigen Generation den Nutzen der neuen Medien im Trainingsbereich.

Was hat sich im Laufe der letzten Jahre in der Personalentwicklung verändert, was hat nach wie vor Gültigkeit?

Heribert Sendlhofer: Es hat sich alles verändert. Die Wirtschaftssituation, der Kostendruck und die dünnere Personaldecke machen es zunehmend schwieriger, Mitarbeiter für Weiterbildung freizustellen. Schulungen im Vertrieb müssen heute anders ablaufen als früher, denn für Präsenzlernen fehlt es an Zeit und Geld. Wir müssen heute mit anderen Mitteln versuchen, die Qualifikation der Mitarbeiter sicherzustellen.

Beobachten kann ich in den Trainings, dass die Leute in der Theorie zwar gut Bescheid wissen, dass es jedoch an der Umsetzung hapert. Und so gut und so positiv der Trainee heute die neuen Medien nutzt und willkommen heißt, im sozialen zwischenmenschlichen Kontakt entsteht mitunter ein Manko.

E-Learning-Programme dürfen kein Download-Friedhof sein.

Bernhard Sendlhofer: Es gibt etwas, das sich in den letzten vierzig Jahren ändern hätte sollen, sich meines Erachtens aber nicht ausreichend geändert hat, nämlich die Effizienz von Trainings in Frage zu stellen bzw. sicherzustellen. Es ist wenig sinnvoll, Mitarbeiter zu einem Seminar zu entsenden und sie dort mehr oder minder gut unterhalten zu lassen. Trainingsmaßnahmen müssen umfassender betrachtet und der Erfolg exakter gemessen werden.

Wie umfassend stellen Sie sich das vor?

Heribert Sendlhofer: Als ganzheitliche Vertriebsunterstützung. Darunter verstehen wir, den Blickwinkel weit zu öffnen, um die gesamte Vertriebsorganisation verstehen zu lernen. Und zwar von der Vertriebsstruktur bis hin zur Qualifikation der Verkäufer.

Lassen Sie mich das an einem Beispiel festmachen: Es hat wenig Sinn, einen Innendienstverkäufer darauf zu trainieren, wie er zu reagieren hat, wenn ein Kunde sich über zu lange Lieferzeiten oder ein Qualitätsmerkmal beschwert. Ich kann ihm wohl beibringen, wie er diesen Umstand gut argumentiert, das Problem sitzt jedoch woanders und wir müssen an die Ursache gehen und nicht an der Oberfläche kratzen. In den Bereich der Prozesse, der Führung, der Strategie hineinzugehen, bringt in solchen Fällen mehr Ergebnis als international den gesamten Innendienst zu schulen.

Ich habe den Eindruck, Sie stellen vieles in Frage. Wo sehen Sie die Zukunft der Aus- und Weiterbildung?

Bernhard Sendlhofer: Entsprechend den neuen Medien findet Lernen heute zeit- und ortsunabhängig statt, im Vordergrund

sollte ein gehirngerechtes Lernen in ansprechender, abwechslungsreicher und spannungsgeladener Atmosphäre sein. Die höhere Effizienz für Mitarbeiter wie auch Unternehmen ist ausdrücklich zu betonen.

Die Technologien sind nun ausgereift, die Bandbreiten im Internet so weit, dass vollständige Rich-Media-Anwendungen, das heißt multi-

medial aufbereitete Inhalte zu vernünftigen Preisen angeboten werden können.

[Rich Media bezeichnet Inhalte, die optisch und akustisch durch z. B. Video, Audio und Animation angereichert sind, Anm. d. Red.]

Rich Media – ist das auch für Ihre Kernkompetenz im Verhaltensbereich ein Thema?

Bernhard Sendlhofer: Es geht um zwei Zielsetzungen: Das Training in der Gruppe und vor Ort muss noch punktgenauer auf die Praxis abzielen. Und die ergänzenden Online-Inhalte dürfen kein Download-Friedhof sein. Wenn die Themen im Verhaltensbereich lern- sowie hirngerecht und hundertprozentig praxisrelevant sind, der Charakter eines Infotainments dazu kommt, dann fesselt es die Leute auf jeden Fall. Wir arbeiten mit Audio-Podcasts, wir führen Videointerviews mit Experten und Mitarbeitern, wir produzieren ganze Serien von simulierten Verkaufsgesprächen als Videos und betten diese in ein didaktisches Konzept. Quizze, Übungen, Fallbeispiele, Arbeitsbögen stellen dann eine sinnvolle Ergänzung dar, um das neu erworbene Wissen aufzunehmen, anzuwenden und auch den Lernfortschritt zu überprüfen. Damit schaffen wir einen Zugang zu lebenslangem Lernen.

Ist der Bedarf am Markt gegeben?

Bernhard Sendlhofer: Der Bedarf ist riesig, bisher war es allerdings aufwändig und teuer, denn für jede Anwendung musste eine eigene Lösung programmiert werden. Mittlerweile gibt es auf technologischer Seite gute Standard-Tools, die gemäß Aufgabenstellung adaptiert werden. Wesentlich in der Aufbereitung dieser E-Learning-Programme ist es, die Bausteine didaktisch und methodisch so zu gestalten, dass Lernen Spaß macht und dass der Teilnehmer auch einen Erlebniswert dabei hat. Es soll rechtshirnhältig, auf Dialogbasis und interaktiv gestaltet werden. Das

Trainingsmaßnahmen müssen umfassender betrachtet und der Erfolg exakter gemessen werden.

sind die Herausforderungen, vor denen wir, das Team von csc Consulting, stehen und die wir auf Grund unserer Erfahrung im Verhaltenstraining und auch im medialen Bereich gut lösen können. Gemeinsam mit Prof. Dr. Volker Heyse werden wir im Oktober ein E-Learning-Programm für das Management auf den Markt bringen.

Darin enthalten sind u. a. ein Selbsttrainingspaket mit verschiedenen Einzelprogrammen (z. B. wie erhöhe ich meine Selbstsicherheit, Kreativität, Entscheidungsfähigkeit, wie verbessere ich mein Selbst- und Zeitmanagement?). E-Learning sorgt nun einmal, und das ist eine unumstrittene Tatsache, für Nachhaltigkeit und Kontinuität im Lernprozess.

Heribert Sendlhofer: Wobei der Schwerpunkt der csc Consulting immer noch eine Kombination aus Präsenz- und Onlinelernen darstellt. Wir entwickeln Programme und Methoden, die den Mitarbeiter über einen längeren Zeitraum in-

volvieren. Er spürt dabei, dass ihn diese Schulungen tatsächlich im Berufsleben weiterbringen und mit persönlichem Erfolg verbunden sind. Das ist ein Investment, das sich sehr schnell sowohl für die einzelne Person als auch für das Unternehmen rechnet.

Und gerechnet wird heute mehr als damals, können Sie das so bestätigen?

Heribert Sendlhofer: Selbstverständlich. Der Wettbewerb ist heute weltweit schärfer geworden. Damit bringen Sie mich zu einem Thema, das hier noch wesentlich dazu gehört: Unternehmensspezifische Ausbildungsprogramme müssen auch auf europäischer Ebene und international funktionieren. Inhalte nur zu übersetzen, wird den fremden Märkten und Kulturen nicht gerecht. Wir entwickeln z. B. das Weiterbildungsprogramm für die Muttergesellschaft in Deutsch, dann arbeiten wir mit Spezialisten aus den jeweiligen Ländern zusammen, um die dortigen Marktgegebenheiten und den sozialen Umgang richtig abzubilden. □

www.csc-consulting.at

Meinungen von Anwendern:

Mag. Helmut D. Kus, CEO ÖAG: »Die ÖAG investiert speziell im Vertrieb in das professionelle Auftreten ihrer Mitarbeiter. Eine exakte Zieldefinition, die Einbeziehung der Bedürfnisse und Wünsche der Beteiligten, Telefon-Coaching im Nachspann und die Erfolgsmessung sind Bausteine, auf die CSC Consulting Wert legt.«



Johannes Kaindlstorfer, Geschäftsführung Schiedel Deutschland: »Mit dem Schiedel Effizienzhaus weiten wir unser traditionelles Kamingeschäft beträchtlich aus. Umfassende Schulungsmaßnahmen intern und vor allem im Handel sind ein Muss. Die Kombination aus E-Learning und Training vor Ort ist für die Verkäufer unserer Handelspartner ein modernes und kostengünstiges Tool. Somit ist Blended Learning für uns der ideale Ansatz in unserem Ausbildungsmodell. Für die Schiedel E³-Academy haben wir CSC mit dieser Umsetzung betraut.«



Prof. Dr. Volker Heyse, Mitbegründer von Kode[®] und Kode[®]-X: »Wir haben unser Kompetenzmodell für Manager, in dem es um die Selbstorganisation und Weiterentwicklung persönlicher Fähigkeiten geht, als Online-Medium gemeinsam mit CSC entwickelt. Ich stelle fest, dass selbst Persönlichkeitsentwicklung nicht nur im Seminarraum, sondern auch am PC passieren kann.«

