Ausgabe 3/2021 | www.service-today.de | B 5128 | 35. Jahrgang | ISSN 1869-3024 | 12 Euro

# SERVICE TODAY

Das Magazin für Entscheider aus Service, Marketing, Logistik, Personal und Technik

serviceverbandkvd

Download Magazin-App

KVD SERVICEPODCAST

# Kennzahlen im Service – was Daten verraten

ÜBERBLICK
**ALLE RELEVANTEN KPIS AUF EINEN BLICK**
Zusammenstellung ab Seite ▶10

PROJEKT BI.SMART
**MEHRWERT DURCH DATENBASIERTE SERVICES**
Vorstellung ab Seite ▶60

Die Spezialisten für Service und Vertrieb
me® | WEITERBILDUNG
markus eckstein · fred kastens · ferdinand soethe

AUSZUG
Michael Braun im Interview mit Markus Eckstein

KVD SERVICE CONGRESS DIGITAL 2021
Alle Infos zum Event auf Seite 16

**SEMINARPARTNER DES KVD** ME WEITERBILDUNG

# Das passende Training für jede Schulungssituation

Auf dieser Seite stellt die Redaktion der SERVICETODAY die Weiterbildungspartner des KVD vor. Kommunikation, effektive Fehlersuche und natürlich auch Führung sind im Service immer anspruchsvoll. Das gilt besonders in der letzten Zeit, weil sich die Rahmenbedingungen durch Corona massiv verändert haben – gerade für Service-Einsätze beim Kunden. Das ging entweder gar nicht oder unter ganz erschwerten Bedingungen. Was lässt sich online trainieren, wo ist aus Sicht von Exterten Präsenztrainign weiterhin unabdingbar? SERVICETODAY-Redakteur **Michael Braun** hat mit **Markus Eckstein** vom KVD-Weiterbildungspartner me Weiterbildung genau darüber gesprochen.

***Michael Braun: Haben Sie sich durch die Corona-Pandemie anders aufgestellt?***
***Markus Eckstein:*** Lösungen für Kommunikation, methodische Fehlersuche, Führung, aber auch interkulturellen Kontakt waren schon immer die Schwerpunkte von me Weiterbildung. Wir erarbeiten Trainingskonzepte für Kunden in diesen Bereichen, die wir dann auch realisieren. Aber natürlich ist im letzten Jahr viel online passiert, und hier haben wir verstärkt Online-Trainings angeboten - auf zwei Ebenen: Einerseits in die Richtung, wie ich online kommuniziere, online führe oder online Probleme löse, dann aber auch, wie grundsätzlich Plattformen oder Programme überhaupt effektiv und wirksam genutzt werden können.

***Michael Braun: Lassen sich bestimmte Präsenz-Konzepte online übertragen?***
***Markus Eckstein:*** Hybride Trainings lautet hier das Stichwort: Grundlagenwissen kann online vermittelt werden, allerdings benötigt man im praktischen und auch persönlichen Trainingsanteil wie eben dem Trainieren eines persönlichen Kundenkontakts oder der persönlichen Mitarbeiterführung nach wie vor die Präsenz. Man darf einfach nicht den Fehler machen, sich seinen Standardkatalog mit Seminaren und Trainings vorzunehmen und diesen 1:1 in Online-Trainings zu übertragen – das wird nicht funktionieren. Dann fällt einem der Online-Bereich komplett auf die Füße und hat keine Wirkung mehr.

***Michael Braun: Wie schätzen Sie die Wirksamkeit hybrider Trainings ein?***
***Markus Eckstein:*** In hybriden Trainings steckt Potenzial. Grundlagen können wie gesagt gut online vermittelt werden, was gerade auch noch einmal im Onboarding neuer Mitarbeiter ein relevanter Faktor sein kann. Geht es dann in Rollenspiele, dem Nachstellen von Kundensituationen, dem Trainieren von Kommunikation, macht es einfach Sinn, das in Präsenz zu üben. Natürlich kann man ein Rollenspiel auch online durchführen, aber erst in Präsenz entwickelt sich der Stressfaktor durch die Gruppe und den Live-Aspekt, den wir uns für das realitätsnahe Training wünschen. Den möchte man ja generieren, um möglichst echt die spätere Kunden-Kommunikation abzubilden. Die Kollegen schauen live zu, man muss sich von seinem Platz bewegen, interagieren. Kundengespräche kann ich in der Theorie noch so oft durchspielen, entscheidend und nachhaltig wird‘s dann beim Live-Training in Präsenz. Mein Lieblingsspruch in dem Zusammenhang, den ich sehr gerne nach jedem Training sage, lautet: ‚Gesagt ist nicht verstanden und verstanden ist nicht getan.“

***Michael Braun: Gibt es auch Trainings, bei denen Sie mehr Potenzial für die Online-Variante sehen?***
***Markus Eckstein:*** Ja sicher. Was natürlich sehr gleichwertig online wie in Präsenz trainiert werden kann, sind Workshops, in denen viel mit Pinnwänden gearbeitet wird und viel erarbeitet wird; oder auch die methodische Fehlersuche, die lässt sich tatsächlich auch sehr gut online vermitteln. Das haben wir ja auch schon einmal in einem SERVICEPODCAST des KVD thematisiert und durchgespielt. Auch Train the Trainer-Szenarien sind meiner Ansicht nach sehr gut umsetzbar im Online-Bereich.

***Michael Braun: Und wo kann online die meisten Vorteile ausspielen?***
***Markus Eckstein:*** Die Vorteile sehe ich im Prinzip vor allem bei internationalen Trainings. Unternehmen hatten sich in der Vergangenheit hier vielfach extrem schwer getan. Durch Corona waren Online-Trainings aber meistens die einzige Option, und man hat inzwischen auf Managementebene die Vorteile erkannt. Es muss weniger Aufwand betrieben werden, gerade mit Blick auf das Reisen, weder von Trainerseite noch eben von Teilnehmerseite. Man kann jetzt eine komplette Trainingsmaßnahme sehr effektiv online durchführen, und zwar auch flächendeckend über mehrere Landesgesellschaften - wenn man das Thema richtig auswählt.

***Michael Braun: Der späte Schritt zu Online-Trainings ist schon ein bisschen erstaunlich, denn die wären natürlich auch schon vorher möglich gewesen. Es musste wohl einfach so einen Impuls geben....***
***Markus Eckstein:*** ...das ist richtig, Corona hat vor allen Dingen die deutschen Unternehmen in die Digitalisierung geführt. Davor waren Online-Veranstaltungen als Ersatz für Präsenz einfach auch fast verpönt. Viele hatten sich bereits gescheut, allein schon ein einfaches Video-Meeting durchzuführen, was jetzt überhaupt kein Problem mehr ist.

***Michael Braun: Wie sind Ihre Beobachtungen im Kontext sinkender Corona-Fallzahlen - kehren wir zu klassischen Trainings zurück oder werden Online-Angebote dominierend bleiben?***
***Markus Eckstein:*** Es ist ganz deutlich, dass von Unternehmensseite aktuell erst einmal nachgeholt wird, was in Präsenz trainiert werden muss. Die Themen stehen momentan klar im Vordergrund. Deutlich wird aber auch, dass online bleiben wird und es auf jeden Fall hybride Systeme geben wird - ich hatte es bereits angedeutet. Dazu kommt, dass Unternehmen an Konzeptionen interessiert sind, wie man mehr Praxis in Online-Angebote transferieren kann. Ein Beispiel: Wenn die technische Ausbildung von Mitarbeitern ansteht, die einen Praxisteil beinhalten, dann prüfen wir, inwiefern welche Module online durchgeführt werden können. Bei diesen Konzeptionen können wir unsere jahrelange Erfahrung natürlich explizit einbringen.

***Michael Braun: Können Sie da konkrete Beispiele aus der Praxis benennen?***
***Markus Eckstein:*** Ja, wenn es zum Beispiel bei Maschinen darum geht, Neuerungen oder Upgrades vorzustellen und zu trainieren, treffen wir heute auf Kunden, die auf dem Standpunkt stehen, dass dafür nicht eigens die Mitarbeiter aus mehreren Niederlassungen an einem Ort zusammengezogen werden müssen, sondern dass man das online umsetzt. Das hat auch den Vorteil, dass man einfacher verschiedene Abteilungen zusammenführen kann, zum Beispiel Service-Verkäufer und Berater.

***Michael Braun: Wie verändert sich dadurch Ihre Arbeit ganz persönlich?***
***Markus Eckstein:*** Online-Trainings sind definitiv anspruchsvoller für den Trainer, einfach weil er viel mehr Aspekte berücksichtigen muss - denken Sie an den technischen Aspekt, an die Aktivierung der Teilnehmer, die am Bildschirm schnell abgelenkt sein können, und zusätzlich natürlich an die didaktische Aufgabe. Der Anspruch an den Online-Trainer liegt um den Faktor 3 höher. Für mich ist aber auch entscheidend, was die Teilnehmer sagen. Und ich bekomme durchgängig die Rückmeldung, dass sich die Teilnehmer immer wieder wundern, wieso sie bei uns problemlos acht Stunden Online-Training absolvieren können, bei internen Maßnahmen sich aber manchmal schon nach einer Stunde nicht mehr konzentrieren können. Das spricht meiner Ansicht nach für unseren Ansatz.
Dazu zählt aber auch, dass man als Trainingsanbieter mitdenkt, die Plattformen und Tools zu trainieren. Nicht jeder kommt automatisch mit jeder Plattform intuitiv zurecht. Wir bieten auch immer wieder Trainings an zu Programmen, die man nicht so genau kennt oder die selten genutzt werden. Auch das ist fester Bestandteil geworden. Und das betrifft dann auch die technischen Trainer in Unternehmen, die von uns trainiert werden. Reine Powerpoint-Präsentationen helfen da in der Regel nicht weiter, so dass technische Trainer zwangsläufig auf verschiedene Online-Tools wie Miro Boards oder andere interaktive Möglichkeiten zurückgreifen sollten. Auch das trainieren wir natürlich.