

Der Kunde

Die date-up GmbH, Hamburg, bietet deutschlandweit und in Südafrika Seminare, Trainings, Beratung und Coaching für die berufliche Fort- und Weiterbildung an. 2005 gegründet, ist date-up trotz zunehmendem Abbau von öffentlich geförderten Weiterbildungsmaßnahmen sehr schnell gewachsen. Mittlerweile beschäftigt das Unternehmen mehr als vierzig feste und zahlreiche freie Mitarbeiter und setzt seinen Wachstumskurs konsequent fort. date-up ist in Hamburg führender Trainingsanbieter für SAP-Schulungen und hat sich auch mit dem neuen Geschäftszweig „date-up aerospace“ durch spezifische Aus- und Weiterbildungsseminare für die Unternehmen Airbus, Lufthansa Technik und den Flughafen Hamburg Airport erfolgreich etabliert.



Die Aufgabe

Um innerhalb des Wachstumsprozesses neue Mitarbeiter schnell in das Unternehmen zu integrieren, suchte date-up im Frühjahr 2007 externe Kommunikationstrainer. Mit Sales Communications aus Hannover entschied man sich für einen Anbieter, der durch seinen Ansatz, Mitarbeiter hinsichtlich klarer Kommunikation auf einer sehr persönlichen Ebene zu sensibilisieren und zu trainieren, überzeugte. Beauftragt wurde eine Trainingsreihe für die Mitarbeiter mit den Schwerpunkten „verbindliche Kommunikation“ sowie „Beschwerdemanagement“. Durch sie sollten die Mitarbeiter in der aktuellen Expansionsphase unterstützt werden, den stetig steigenden Kundenkontakt zu meistern und Gespräche mit konkreten, verbindlichen Ergebnissen abzuschließen.

Der Trainingsansatz

Im Zeitalter beschleunigter Informationswege durch Internet und globale Vernetzung erhält direkte, persönliche Kundenkommunikation für Unternehmen einen immer höheren Stellenwert. Fachwissen und gute Argumente allein sind nicht mehr ausreichend. Genau hier setzten die Trainings von Sales Communications an.



Basistraining

Im lebendigen Wechsel von Theorie und Praxis wurden mit einem Basistraining einerseits Grundlagen und Werkzeuge der Kundenkommunikation vermittelt, um dann in zahlreichen auf die besondere Situation von date-up zugeschnittenen Übungen neue Handlungsmöglichkeiten zu trainieren. Da die Trainer von Anfang an eine konstruktive, offene und zugleich sichere Seminaratmosphäre herstellten, war es den Teilnehmern möglich, ihr

Kommunikationsspektrum zu erweitern. Zum Abschluss des Basistrainings konnte jeder einzelne durch Videofeedback neu erworbene Kompetenzen überprüfen, was zu einigen „Aha-Erlebnissen“ führte: „Ich habe immer gedacht, dass ich zu schnell spreche und die anderen mir das bestimmt zurückmelden. Mit dem Video konnte ich feststellen, dass es gar nicht stimmt. Jetzt fühle ich mich im Kundenkontakt sicherer.“ (Vertriebsmitarbeiterin)

Teilnehmerfeedback: „Die Art der Wissensvermittlung mit Beispielen aus der Praxis fand ich besonders klasse“. (Projektkoordinatorin im Basistraining)

Follow Up

Im Follow Up-Training wurden erste Erfahrungen nach dem Basistraining ausgewertet und weitere Schwerpunktthemen verankert. Darüber hinaus konnten die Teilnehmer durch Interaktionen den Transfer in die Praxis verstärken. Fazit eines Teilnehmers: „Jeden Tag ein Stück des hier Erfahrenen im Kundenkontakt umsetzen – das wirkt.“

Teilnehmerfeedback: „Ich habe mir die wichtigsten Erkenntnisse des Trainings an den Bildschirm geklebt. Und prompt habe ich mit einem Kunden, bei dem wochenlang Unklarheit herrschte, ein Firmentraining abgeschlossen“. (Vertriebsmitarbeiterin im Follow Up)

Beschwerdemanagement

Zum Einstieg wurden typische Beschwerden von date-up-Kunden analysiert. Mit der 180 Grad Übung hatten die Teilnehmer die Möglichkeit, die Sicht des Kunden besser zu verstehen, um daraus entsprechende Kommunikationsstrategien zu entwickeln. Durch die Ausarbeitung eines Beschwerdefadens bekamen die Teilnehmer Werkzeuge in die Hand, mit denen sie auch schwierige Situationen souverän angehen können. Besonderen Anklang fand die Thematisierung vom erfolgreichen Umgang mit Emotionen in der Beschwerdekommunikation.



Teilnehmerfeedback: „Ich achte jetzt genauer darauf, wie ich reagiere und gehe ruhiger an Beschwerdesituationen heran. Die Übungen im Training zeigen ihre Wirkung.“

Das Feedback des Kunden

Mareike Rickert, Leiterin der Trainingsabteilung: „Mir war es wichtig, dass die Trainer Schritt für Schritt vorgehen und bei den Grundlagen anfangen. Meine Absicht war es, dass unsere Mitarbeiter die Trainings als Chance für sich selbst begreifen und Kommunikation aktiv vorantreiben. Das ist eingetroffen. Darauf können wir jetzt prima aufbauen.“ Frank Erxleben, Personalleiter: „Das Trainingskonzept war hervorragend auf unsere individuelle Situation abgestimmt. Mit dieser Trainingsreihe ist es gelungen, unsere gesetzten Ziele erfolgreich zu erreichen.“

Teilnehmerfeedback: „Es waren super Trainings, die ich mir immer wieder wünschen würde.“ (Teamassistentin)