

eLearning JOURNAL AWARD 2022

KATEGORIE:
VERTRIEBSTRAINING

PROJEKTRÄGER:

Westcon  Comstor

PROJEKTPARTNER:

IWP  factory

Eine neue Sales Academy mit kombiniertem Produkt- und Sales Know-how auf Kursebene

Der Auftrag war, ein neuartiges System für Vertriebsschulungen zu entwickeln, das über eine reine Verhaltensschulung hinaus geht. Das Training sollte den tatsächlichen Verkaufsprozess abbilden, zusätzlich Präsenzzeiten der Teilnehmenden reduzieren und digitales Selbstlernen unterstützen. Das Institut für Wirtschaftspädagogik machte es möglich und schuf für Westcon die Sales Academy.

Die Westcon Group ist Spezialist für Data Center, Infrastruktur, Collaboration und Security und betreut europaweit ein Netzwerk von Resellern, die von kleinen und mittleren Unternehmen bis zum Konzern alle Kundensegmente bedienen. Ihre Partner unterstützt Westcon darin, Innovationen u.a. in den Bereichen Analytik, KI oder Cloud zu vermarkten. Ein erster Schritt zur Entwicklung der Partner ist bei Westcon die Qualifizierung des Vertriebs der Partnerunternehmen in den Feldern Vertriebs- und Produktskills. Dies betrifft sowohl die verkaufspsychologischen wie auch die technischen Aspekte der Produkte.

Vor dem Hintergrund einer neuen Netzwerktechnologie sollte ein neuartiges Trainingssystem für den Vertrieb der Partner entwickelt werden. Die Besonderheit: Die Integration der psy-

chologischen Aspekte des Verkaufsprozesses und des speziellen Know-hows KI-unterstützter LAN/WLAN-Infrastrukturen im Rahmen eines Trainings. Die Herausforderung: Das Training sollte den tatsächlichen Verkaufsprozess abbilden, zusätzlich Präsenzzeiten der Teilnehmenden reduzieren und digitales Selbstlernen unterstützen.

Um diese Herausforderung zu meistern, riefen die beiden Projektpartner Westcon Group und IWP Factory das Projekt „Kombiniertes Training von Verkaufs- und Produktskills via Blended Learning“ ins Leben, in dessen Rahmen eine Trainingsmaßnahme entstehen sollte, mit der sowohl die verkaufspsychologischen als auch die technischen Aspekte des neuen Produkts vermittelt und in einer neu zu etablierenden Sales Akademie eingebunden werden sollten.



SIEGERPROJEKT:
Kombiniertes Training von Verkaufs- und Produktskills
via Blended Learning
PROJEKTPARTNER:
Westcon Group Germany GmbH
IWP Factory GmbH

Lernbedarfe

Zu Beginn des Projekts machte die IWP Factory nach einer gemeinsamen Beratung und basierend auf der Ausgangssituation die Empfehlung, dass sich die Projektziele bestmöglich mit einem Blended Learning-Konzept erreichen lassen. Die teilnehmenden Vertriebsmitarbeiter der Westcon-Partner werden durch digitale Lerneinheiten auf Simulationen und die praktische Umsetzung des Gelernten in Form von Virtual Classrooms und Präsenzveranstaltungen vorbereitet. Das Zusammenspiel der digitalen Lerninhalte mit den Online-Präsenz/Präsenzveranstaltungen wird mit der Vorgabe strukturiert, das Wissen in digitaler Form vermittelt und die Verhaltensänderung in Präsenz trainiert wird. Die Lernenden bestimmen innerhalb der digitalen Phasen ihr Tempo selbst und können so ihre Lernzeiten an das individuelle Arbeitsaufkommen im Job anpassen.

In den Selbstlerneinheiten wird den Teilnehmenden ein vielfältiger Mix aus Web Based Trainings, Videos, Coaching Interaktionsformen und interaktiven Videos geboten. Jede Lerneinheit wird dann mit einer Zusammenfassung und Abfrage des Wissensstands durch Quizzes abgeschlossen. Auf sogenannten PowerCards werden die wichtigsten Erkenntnisse der Lerneinheiten für den Lernenden grafisch aufbereitet zusammengestellt. Die PowerCards stehen dem Lernenden on demand immer wieder zur Verfügung.

Bei der Qualifizierung der Vertriebsfertigkeiten wird auf das bereits bestehende IWP-Trainingskonzept zurückgegriffen, um mit dessen bereits vorhandenen Bausteinen eine individuelle Lösung zusammenstellen zu können. Ein besonderes Augenmerk lag dabei auf den Themen Neukunden-Akquise, Bedarfsanalyse und Motivevaluierung sowie kundenorientierte Nutzenargumentation. Besonders wichtig war für die Projektverantwortlichen vom IWP und Westcon während der Konzeption die intensive Verknüpfung von Verhaltens-Modulen bei den verkaufpsychologischen Aspekten mit den Modulen für die Schulung der technischen Eigenschaften der Produkte.

Der erfolgreiche Abschluss wird über ein Zertifikat erlangt, dem ein Assessment vorausgeht. Ebenfalls mit Abschlusszertifikat

werden die technischen Produkteigenschaften wie KI-unterstützte LAN/WLAN-Infrastrukturen geschult. Zur Erlangung des Zertifikats ist eine Präsentation zu halten.

Projektverlauf

Zu Projektbeginn führte das Institut für Wirtschaftspädagogik eine Analyse der Bedarfe für die neu zu entwickelnde Sales Academy bei Westcon durch. Diese Zielsetzung sowie die Anforderung, Vertriebs- und Produkttraining miteinander zu verbinden, waren dann die Grundlage, um die einzelnen Themenbereiche der Sales Academy aufzufächern und zu analysieren. So wurden die notwendigen Elemente eines Trainings für die Bereiche Verkaufstechnik und Produktwissen ermittelt.

Als Grundlage für die Schritte im Verkaufsprozess dient bspw. das Verkaufs-Phase-Tens-Model des IWP. Es ist eine Art Navigationsinstrument, das den Teilnehmenden die Steuerung im Verkaufsprozess erleichtert. Das Verkaufs-Phase-Tens-Model beschreibt dabei die Vernetzung des Verkaufsprozesses in seinen jeweiligen Phasen. Teilnehmende und Trainer können auf diese Weise in digitalen Selbstlerneinheiten, Virtual Classroom Sitzungen und Präsenzveranstaltungen eindeutige Handlungsschritte für den gelingenden Verkaufsprozess erarbeiten. Zu jedem Zeitpunkt des Verkaufsprozesses behält der Vertriebsmitarbeiter so den Überblick und die Führung. Die Teilnehmer verstehen Ziel und Sinn der einzelnen Verhaltensschritte und können sie entsprechend anwenden.

In einem weiteren Schritt haben IWP und Westcon gemeinsam den Umfang von digitalen Selbstlernphasen, Virtual Classroom Anteilen und Präsenztrainings definiert. Zuletzt sind die Verkaufs- und Produktbereiche untereinander abgestimmt worden und eine inhaltlich aufeinander aufbauende Lernkette ist strukturiert worden. Die Neuentwicklung des Trainings für Westcon fand seinen Abschluss mit der Definition von entsprechenden Zwischen-Tests nach einzelnen Modulen und dem Abschlusszertifikat.

Als Milestones sind die Abschlüsse der einzelnen drei Kursblöcke definiert worden. Jeder Kurs ist inhaltlich in sich ge-

„Wir haben uns, als Westcon Group Germany GmbH, für eine Zusammenarbeit mit dem Institut für Wirtschaftspädagogik entschieden, um gemeinsam ein neuartiges Trainingskonzept für unsere Partner zu entwickeln. Nach unserem Stand ist dies derzeit einzigartig in der Distributions-Landschaft und kombiniert unterschiedliche Erfolgsfaktoren.“

Stefan Bontenackels

Business Development Manager/Business Unit Lead
Westcon Group Germany GmbH

geschlossen und bildet eine Phase des Verkaufsprozesses ab. Der darauffolgende Kurs baut auf das im vorigen Kurs erzielte Wissen auf. Um das entsprechende Know-how der Teilnehmer zu sichern, erfolgt zwischen den Kursen ein Wissenstest. Zur weiteren Sicherstellung eines nachhaltigen Lernprozesses findet eine monatliche Besprechung mit den Vorgesetzten der Teilnehmenden und dem Leiter der Business Unit der Westcon Group statt. Das Sales Academy Programm hat eine Gesamtdauer von sechs Monaten. Beendet wird der Kurs mit einem Abschlusstest und einer Abschlusspräsentation. Die erfolgreichen Teilnehmer erhalten dann ein Zertifikat. Auch erfolgt eine Kommunikation der Ergebnisse mit dem Hersteller der im Fokus des Technik-Moduls stehenden KI-unterstützten LAN/WLAN-Systeme.

Während ihrer Teilnahme am Training der Sales Academy haben die Lerner zudem die Chance, die Trainer zu kontaktieren, um Fragen zu Lerninhalten in Einzelgesprächen abzuklären. Die Trainer begleiten die Lernenden so durch die einzelnen Phasen des Trainings und stehen den Teilnehmenden damit über ihre klassische Rolle hinaus als „Sparringspartner“ oder „Soundboard“ zur Verfügung. Ein weiteres Begleitinstrument

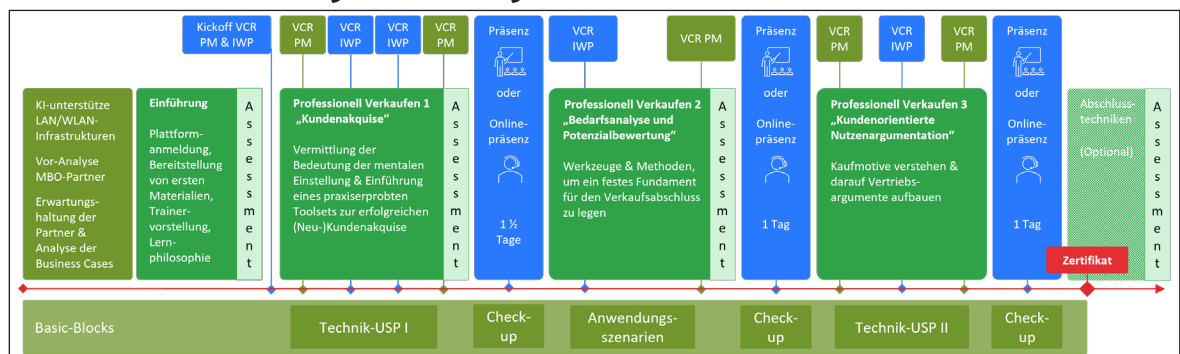
für den Lerner während seines Learnings ist das Teilnehmerforum innerhalb der Lernplattform. Es bestehen damit sowohl in den Virtual Classrooms und Präsenztrainings als auch während der Selbstlernphasen vielfältige Möglichkeiten der Kommunikation, um in der Gruppe aktuelle Themen zu diskutieren. Bei technischen Rückfragen steht den Teilnehmern zudem ein Support zur Verfügung.

Die Westcon Group betreibt eine aktive Werbung der Sales Academy durch das eigene Marketing. Die Partner benennen Vertriebsmitarbeiter für die Sales Academy. Nach Interviews mit den direkten Vorgesetzten und den potenziellen Teilnehmern wurden für einen ersten Kurs zehn Teilnehmer in das Programm aufgenommen. Davon haben neun Personen an der Class 2021 teilgenommen. Weitere Classes werden folgen.

Projektergebnis

Die neu entwickelte Sales Academy bietet im Blended Learning-Format eine einzigartige Verschränkung von Technik- und Vertriebskills in allen Phasen des Trainings: in den rein digi-

Mit Blended Learning zum Erfolg

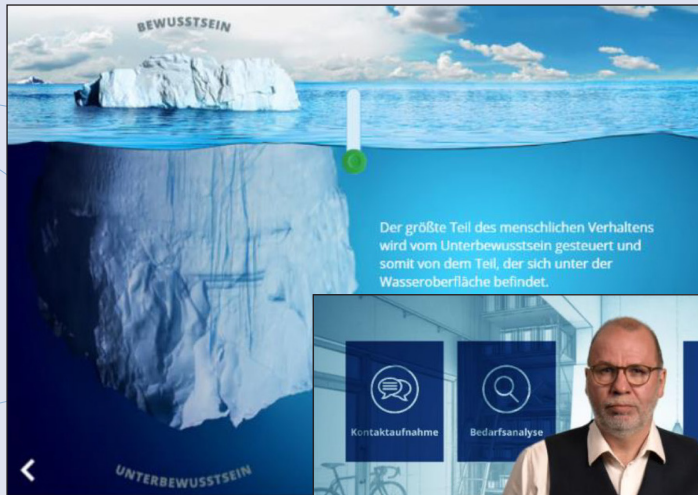


Das didaktische Konzept der neuen „Sales Academy“ setzt zur Qualifizierung der Vertriebsmitarbeiter der Westcon-Partner auf eine Mischung aus digitalen Lerneinheiten sowie Virtual Classrooms und Präsenzveranstaltungen, in denen das Gelernte praktisch umgesetzt werden kann.

METHODEN

- ☒ Blended Learning
- ☒ Gamification
- ☒ Lernportal/ Lernplattform
- ☒ Micro Learning
- ☒ Virtual Classroom
- ☒ Web Based Training (WBT)
- ☒ Mobile Learning
- ☒ Webinare

Kurze Erklärsequenzen und interaktive Videos



In den Selbstlerneinheiten wird den Teilnehmenden ein vielfältiger Mix aus Web Based Trainings, Videos, Coaching Interaktionsformen und interaktiven Videos angeboten. Jede Lerneinheit wird mit einer Zusammenfassung und Abfrage des Wissensstands abgeschlossen.

talen Selbstlerneinheiten wie auch den Virtual Classroom bzw. Präsenz Formaten. Das erzeugt eine nahtlose und aufeinander abgestimmte Lernkette, weil alle Inhalte eng miteinander verzahnt worden sind.

Der starke Praxisbezug der Sales Academy zeigt sich besonders im Akquise-Training. Es ist realitätsgetreu, weil es mit tatsächlichen Kunden durchgeführt wird. Die Teilnehmer erhalten Kontakte und führen während der Übung ein Vertriebsgespräch per Telefon, um die zuvor erlernten Vertriebsstechniken in der Praxis anzuwenden. Der Trainer verfolgt diese Gespräche unhörbar im Hintergrund. Diese Live-Akquisen werden im Anschluss detailliert reflektiert und das Optimierungspotenzial besprochen.

Erfolg ist eine Messgröße. Es können durch den Blended Learning-Ansatz konkrete Aussagen zu den Lernerfolgen der Teilnehmer über die Plattform getroffen werden. Das Assessment vor und nach dem Training macht konkrete Aussagen gerade im Hinblick auf den Erfolg des Trainings möglich. In Kombination mit der Messung der realen Verkaufserfolge, die unmittelbar nach dem Training durch die teilnehmenden Vertriebsmitarbeitenden erzielt worden sind, ergibt dies eine einzigartige Evaluierungsmethode der Sales Academy.

Fazit

„Wir haben uns, als Westcon Group Germany GmbH, für eine Zusammenarbeit mit IWP entschieden, um gemeinsam ein neuartiges Trainingskonzept für unsere Partner zu entwickeln. Nach unserem Stand ist dies derzeit einzigartig in der Distributions-Landschaft und kombiniert unterschiedliche Erfolgsfaktoren. Zum einen ermöglicht es ein modernes, hybrides Lernen, zum anderen integriert es durch die Einbeziehung von Produkt-Know-how die Praxisnähe und die direkte Umsetzbarkeit“, fasst Stefan Bontenackels von Westcon die Entwicklung der Sales Academy zusammen.

Die Inhalte des Trainings bilden die Realität des Verkaufsprozesses so exakt ab, dass on-the-training die Neukundenakquise nicht nur simuliert, sondern tatsächlich auch durchgeführt

wird. Unmittelbarer kann die Rückkopplungsschleife von Learning zu Doing nicht stattfinden. Besser können Lernerfolge nicht messbar gemacht werden. Es verwundert kaum, wenn Stefan Bontenackels zufrieden feststellt: „Aufgrund des bisherigen Erfolges der Maßnahme planen wir, sie als dauerhaftes Angebot unseren Partnern anzubieten.“

Recht so!, findet die Jury des eLearning Journals und verleiht dem Projekt „Kombiniertes Training von Verkaufs- und Produktskills via Blended Learning“ den eLearning AWARD 2022 in der Kategorie „Vertriebstraining“.

Westcon Group Germany GmbH

PROJEKTVERANTWORTLICHER:



Stefan Bontenackels

Business Development Manager/
Business Unit Lead

Westcon Group Germany GmbH
Heidturmweg 70
D-33100 Paderborn

stefan.bontenackels@westcon.com
de.security.westcon.com

IWP Factory GmbH

PROJEKTVERANTWORTLICHER:



Rainer Bielinski

Mitglied der Geschäftsleitung

IWP Factory GmbH
Institut für Wirtschaftspädagogik
Konsul-Smidt-Str. 8v
D-28217 Bremen

rainer.bielinski@iwp-training.de
www.iwp-training.de

INFO

Vorgaben:

Die umzusetzende Trainingsmaßnahme zielt darauf ab, Vertriebsteams der Partner in einer neuen Netzwerktechnologie zu schulen. Hierbei sollten sowohl die verkaufpsychologischen als auch die technischen Aspekte vermittelt werden, aber über ein reines Verhaltenstraining hinaus gehen.

Besonderheiten:

Das Training bildet den tatsächlichen Verkaufsprozess ab, reduziert zusätzlich Präsenzzeiten der Teilnehmenden und unterstützt digitales Selbstlernen. Die Lerninhalte sind zielgruppengerecht dosiert und strukturierte Lernimpulse werden gesetzt, um einen nachhaltigeren Lernerfolg zu erzielen.