

## UP-TO-DATE-WEITERBILDUNG

# Erst Seminar, dann Lernwelt

Präsenztrainings vor Ort in der Sparkasse in Kombination mit Mobile-Learning – so sieht nachhaltige Weiterbildung für Sparkassen-Berater aus.

Die Berater stehen vor einer Herausforderung: Ein neues, stark erklärungsbedürftiges Sparkassen-Produkt soll innerhalb kürzester Zeit zunächst einmal den Stammkunden im Geschäftskundenbereich vorgestellt werden, und zwar im Rahmen einer Telefonaktion. Die betroffenen Mitarbeiter müssen sich rasch und zielorientiert mit dem Finanzprodukt vertraut machen. Die Kunden werden komplexe Fragen stellen, eine nur oberflächliche Kenntnis des Produkts reicht nicht aus. Die Kunden sollen überdies Vertrauen zu dem neuen Produkt aufbauen. Und natürlich darf das „normale“ Geschäft nicht vernachlässigt werden: die Berater aus dem operativen Geschäft herausziehen und sie auf ein Seminar schicken – das geht nicht! Also muss ein Microtraining her.

## Hardcore-Training im Seminarraum

Eine Möglichkeit, die Herausforderung zu stemmen, besteht in der raschen Wissensvermittlung durch die Kombination von Präsenztraining und Mobile-Learning. Das Prinzip des Microtrainings kombiniert also das Beste aus zwei (Weiterbildungs-)Welten und kommt insbesondere den internetaffinen Beratern entgegen, für die es zum guten Weiterbildungston gehört, wenn interaktive

E-Learning-Elemente Bestandteil der Schulung sind. Und die „old-school“-Mitarbeiter, die (noch) nicht so vertraut sind mit der digitalen Welt, freut es, wenn der bekannte Aufenthalt im sparkassen-internen Seminarraum mit dabei ist.

Im Seminarraum geht es strikt anlassbezogen zu: Ein speziell auf das Kurzformat geschulter Trainer versteht es, in knapp drei bis vier Stunden Hardcore-Training die entscheidenden Kernaspekte auf den Punkt zu bringen und die Teilnehmer zum selbstverantwortlichen Lernen zu motivieren. Die Berater erfahren alles Wissenswerte zum Produkt, sie üben Fragetechniken ein, um den produktbezogenen Bedarf der Kunden rasch herauszufinden, sie werden auf die Behandlung möglicher Einwände vorbereitet.

## Mobile-Learning mit hohen Lerneffekten

Das Präsenztraining ist die eine Seite des Microtrainings, das Mobile-Learning die andere. Denn nun dreht sich alles darum, die Behaltenswahrscheinlichkeit zu erhöhen und die Lernkurve nach oben schießen zu lassen, damit die Berater in den Kundengesprächen sicher und selbstbewusst agieren. Dabei hilft ihnen das Lernen mit einer App, die auf des Mitarbeiters liebstem Kind in-

stalliert ist – auf dem (Berufs-)Smartphone. Natürlich sind andere mobile Endgeräte denkbar – wichtig ist, dass die Berater die Option haben, sich „immer und überall“ mit dem neuen Know-how zu beschäftigen. Sie entscheiden selbst, ob und wann sie zu Hause, im Zug auf der Fahrt zur Arbeit oder wann auch immer lernen wollen.

Dabei kommt der Weiterbildungsspaß nicht zu kurz; bekanntlich lernt es sich leichter, wenn auch der Spieltrieb angesprochen wird: Die Berater können zum Beispiel ihre Lernfortschritte auf der Lern-App grafisch verfolgen und mit digitalen Lernkarten auf eine leicht verständliche und einprägsame Weise lernen. Die App registriert, welche Lernkarten ein Berater richtig oder falsch beantwortet hat. Die Folge: Jeder wiederholt genau die Lerninhalte, die er noch nicht verinnerlicht hat – die Wiederholung ist die Mutter der Weisheit und des Lernens. Zudem können Audio-books oder Hörbücher in das Training integriert werden.

## Praxistaugliche Weiterbildung

Auch für die Sparkasse bringt der Methoden-Mix Vorteile mit sich: Durch die Konzentration auf das Wesentliche können nun topqualifizierte Berater die Produktneueinführung begleiten und zum Erfolg machen. Daneben lassen sich Zeit und Kosten einsparen – die bei Seminaren üblichen Reise- und Übernachtungskosten entfallen, die Fehlzeiten am Arbeitsplatz werden minimiert.

Die individuelle Messung der Lernfortschritte jedes Mitarbeiters ist bei Bedarf auch für die Führungskräfte einsehbar. Die Sparkasse kann auf zahlreiche Microtraining-Standardmodule zurückgreifen oder – das ist wohl die interessantere Variante – ein maßgeschneidertes individuelles Training ordern, so wie bei der Produktneueinführung.

## Lerntypen beachten

Bei allen Vorteilen dürfen die Weiterbildungsverantwortlichen nicht vergessen, die besten Elemente aus „den zwei Welten“ auf eine didaktisch-pädagogisch sinnvolle Weise miteinander zu verknüpfen, bei der überdies die Individualität der lernenden Berater Berücksichtigung findet.

Der Methoden-Mix aus Präsenztraining und Mobile-Learning bündelt die Erkenntnisse der Lern- und Gehirnforschung und zeigt, wie Sparkassen unter Einbezug von digitalen Lernmedien den Zeit- und Ressourcenaufwand für die Weiterbildung im Institut optimieren und neue Kompetenzen von Beratern schnell und praxisbezogen aufbauen, erweitern und festigen können.



Die Kombination aus Präsenztraining und Mobile-Learning hat viele Vorteile. Eine App ermöglicht das Wiederholen von Lerninhalten an jedem Ort und zu jeder Zeit. Getty Images

Dr. Dieter Hohlf  
Gießen, [www.impuls-training.de](http://www.impuls-training.de)