



## Kompetenzentwicklung am Point of Sale zum Certified Key Account Manager - mit Blended Learning, Web 2.0 und Mystery Shopping

Die BLENDED SOLUTIONS GmbH hat in Kooperation mit der Early Bird Media GmbH ein innovatives Kompetenzentwicklungssystem für Mitarbeiter und Führungskräfte am Point of Sale (POS) konzipiert. Dieses Blended Learning System basiert auf einem Mystery Shopping Ansatz, der die Grundlage für Lernprozesse bildet, die direkt am individuellen Handlungsbedarf der Mitarbeiter am POS ansetzen.

**Marktuntersuchungen** zeigen, dass das wahrgenommene individuelle Handeln der Mitarbeiter am POS einen maßgeblichen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit und die Kundenloyalität hat. Mitarbeiter am POS oder in anderen Verkaufssituationen benötigen daher eine hohe **verkaufserische Kompetenz**, während ihre Führungskräfte neben ihrer Vorbildfunktion auch eine umfassende **Führungskompetenz** zeigen müssen.

Die Kompetenzmessung erfolgt in diesem innovativen System auf Basis von Testkäufen („Mystery Shopping“) in Verbindung mit einer persönlichen Stärken-Schwächen Analyse.

Diese vorab als „personalisierte“ Tests angekündigten Käufe werden von je zwei Testkäufern mit versteckter Kamera durchgeführt und dokumentieren das Handeln der Mitarbeiter aus Kundensicht. Ausgewählte, typische Ergebnisse werden vom Trainer nur gemeinsam mit dem jeweils gefilmten Mitarbeiter angesehen und analysiert. Diese Erkenntnisse dienen als Grundlage für die Vereinbarung der **individuellen Lernprozesse**.

Die **Vorteile dieses Verfahrens** sind überzeugend:

- Glaubwürdige und realistische Rückmeldung,
- die Beobachteten stellen ihr dokumentiertes Handeln nicht in Frage,
- die Betroffenheit aufgrund der authentischen und objektiven Darstellung des eigenen Handelns ist die Basis dauerhafter Handlungsänderungen,
- die Mitarbeiter „erfahren“ die Bedeutung emotionaler Aspekte im Verkauf,
- damit wird die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens laufend optimiert.

Die Lernkonzeption basiert auf einem **Blended Learning Ansatz** mit Web 2.0 Instrumenten. Das notwendige Fachwissen wird in selbstorganisierten Lernphasen mit Hilfe von Web Based Trainings (WBT) vermittelt. Die Attraktivität und Nachhaltigkeit des Lernkonzeptes wird weiterhin dadurch gefördert, dass ein permanenter Prozess des Austausches von Erfahrungswissen der

Lerner, das sie in Transfer- und Projektaufträgen am POS gewinnen, initiiert wird. Diese Ergebnisse werden über einen systematischen Kommunikationsprozess mit Lernpartnern, in der Lerngruppe und mit dem Tutor gemeinsam weiter entwickelt.

Vorphase	Begrüßung per Mail und Telefonat bzw. Virtueller Kickoff	
	Freischaltung für das Learning Management System - <i>WBT Lern- und Arbeitsmethodik</i>	(4 Wochen)
	Mystery Shopping mit versteckter Kamera (nach vorheriger Vereinbarung mit den Teilnehmern)	8 Wochen
	Personalisierter Test am POS → gemeinsame Stärken-Schwächen Analyse mit den einzelnen Key Accounts → Individuelle Lernpläne für das Blended Learning Konzept (unter Einbeziehung der jeweiligen Führungskraft)	½ Tag
Lernprozess 3 Monate	Kick-off	1 Tag
	- Einzel- und Partnerarbeit: <i>WBT CRM – Grundlagentraining</i> - Gruppenarbeit: Transfer der Ergebnisse auf den eigenen Bereich	4 Wochen
	Workshop: CRM – Grundlagentraining	1 Tag
	- Einzel- und Partnerarbeit: <i>WBT POS – am Verkaufspunkt Kunden gewinnen</i> - Gruppenarbeit: Definition der Projekte in Abstimmung mit der jeweiligen Führungskraft	4 Wochen
	Workshop: POS – am Verkaufspunkt Kunden gewinnen	1 Tag
	- Einzel- und Partnerarbeit: <i>WBT Work-Life Balance und Führung am POS</i> - Gruppenarbeit: Transferaufgabe Zusammenarbeit und Führung, Vorbereitung Rollenspiele	4 Wochen
	Workshop: Work-Life-Balance und Führung am POS	1 Tag
Nachphase	Abschlussarbeit zum Thema POS/Sales/Innovationen	8 Wochen
	Mystery Shopping mit versteckter Kamera:	
	Personalisierter Test am POS → gemeinsame Stärken-Schwächen Analyse mit den einzelnen Key Accounts → Individuelle Lernpläne für die Praxis – Vereinbarungen für die Community of Practice	½ Tag



Im Laufe dieses Lernprozesses gestalten die Lerner ihre Entwicklungsprozesse zunehmend eigenverantwortlich. Die **Methodik der Qualifizierung** wird durch ein Konzept mit folgenden Elementen geprägt, die für jedes Unternehmen angepasst werden können:

1. Kompetenzerfassung mit Mystery Shopping und anschließender persönlicher Stärken-Schwächen Analyse und Lernberatung,
2. selbstorganisierte Lernphasen mit Tandempartner auf der Grundlage von WBT,
3. tutoriell begleitete Kommunikation in der Learning Community über offene Aufgaben aus den WBT mit Web 1.0 Instrumenten (Foren, Chat...),
4. Partner- und Gruppenlernen in Transferaufgaben und in der Projektarbeit,
5. gegenseitige Beobachtung mit Feedback in Verkaufssituationen durch Tandempartner,
6. Austausch von Erfahrungswissen in selbstorganisierten Communities of Practice (Wissensmanagement), auch nach der Entwicklungsmaßnahme, vorwiegend mit Web 2.0 Instrumenten („Verkaufstagebuch“ mittels Blog, „Verkäuferische Tipps“ oder „Argumentations-Leitfäden“ mittels Wikis.),
7. Workshops zur Verarbeitung und Weiterentwicklung des Erfahrungswissens, zur Klärung offener Fragen und zur verbindlichen Vereinbarung der nächsten Lernschritte.

**Diese Kompetenzentwicklung verbindet die authentische Erfassung der Kompetenzen mit personalisierten Tests am POS, die Effektivität und Flexibilität von E-Learning mit den sozialen Aspekten des Tandems-/Gruppenlernens mit Transfer- und Projektaufgaben sowie der Kommunikation in Workshops und Communities.**

**Wir beraten Sie gerne.**



Annette M. Kuhlmann  
Geschäftsführerin  
**Blended Solutions GmbH**  
Dammthorstrasse 20  
D-20354 Hamburg

Prof. Dr. Werner Sauter  
Wissenschaftlicher Leiter  
**Blended Solutions GmbH**  
Dammthorstrasse 20  
D-20354 Hamburg

Fon +49-40-4809637-0  
Fax +49-40-48096371  
Mobil +49-172-7250384  
Email kuhlmann@blended-solutions.de

Fon +49-40-4809637-0  
Fax +49-40-48097371  
Mobil +49-172-7618263  
Email sauter@blended-solutions.de