Kfz-Grundlagenwissen e-Training für Mercedes-Benz Global Training

Drei international ausgerichtete e-Trainings zum Grundlagenwissen Pkw-, Transporter- und Lkw-Technik – online und offline verfügbar – wurden realisiert von den Learning-Solutions-Experten von Thewald Kommunikation für Mercedes-Benz Global Training. Der Erfolg kann sich sehen lassen: Bis heute haben allein in Deutschland über 1.300 Mitarbeiter die Online-Version des e-Trainings erfolgreich absolviert und sich fit für die Praxis gemacht.

Kfz-Grundlagenwissen für Nachwuchsverkäufer

Im Automobil-Sektor sind Verkäufer für ihre tägliche Arbeit im Sales- und After-Sales-Bereich auf ein fundiertes Hintergrundwissen zur Grundlagentechnik Kraftfahrzeuge angewiesen, um den Kunden bei Fragen und Problemen kompetent zur Seite zu stehen. Für diese Herausforderung muss das Verkaufspersonal zu Themen wie z. B. Motor, Elektronik, Fahrgestell etc. umfassend qualifiziert werden. E-Training-Maßnahmen unterstützen die Vermittlung praxisorientierten Fachwissens. Trainerkapazitäten werden so für die Präsenzausbildungen gebündelt. Dabei stehen die hohen Ansprüche der internationalen Zielgruppe an Lernmaterialien und die inhaltliche Aufbereitung der umfassenden Themen, die weit über die Inhalte eines Standard-e-Trainings von Mercedes-Benz Global Training hinausgehen, im Mittelpunkt. Ebenso wird vorausgesetzt, dass die Lernprogramme sowohl online als auch offline nutzbar sind. Gefragt ist also eine globale Lösung für die Vermittlung von Grundlagenwissen der Pkw-, Transporter- und Lkw-Technik.

Technische Kompetenz bringt Mehrwert

Entstanden sind drei interaktive Kompendien der Kraftfahrzeug-Grundlagentechnik mit jeweils 6 – 8 Lernstunden als Online- und Offline-Varianten in verschiedenen Sprachen von Deutsch bis hin zu Chinesisch. Für die Gestaltung der einzelnen e-Trainings wurde auf die hohe technische Kompetenz des Redaktions- und Produktionsteams von Thewald Kommunikation zurückgegriffen. Auf der Grundlage von Themenstrukturvorgaben übernahmen die technischen Redakteure die gesamte Konzeption, Themenrecherche und -aufbereitung – also eine spürbare Reduzierung des Fachexpertenaufwandes seitens Mercedes-Benz Global Training. Für die Inhalte wurden neben den Besonderheiten der Mercedes-Benz Kraftfahrzeuge auch marktspezifische Kenntnisse anderer Hersteller herangezogen. Ein umfassendes Testszenario auf durchgängig hohem Schwierigkeitsniveau bietet jedem Lernenden seinen individuellen Lernweg: Ein Einstufungstest weist auf Wissenslücken hin und gibt entsprechend der ermittelten Vorkenntnisse Empfehlungen für die Kapitelauswahl. Selbstkontrollen zum Abschluss der Kapitel geben Aufschluss über den Lernfortschritt, und ein Abschlusstest zertifiziert das erworbene Wissen: alles in allem eben genau das Wissen, das ein Nachwuchsverkäufer für seine umfassenden Aufgaben im Beratungsgespräch benötigt.

Nutzung von Synergieeffekten zahlt sich aus

Bereits bei der Planung wurde auf thematische Gemeinsamkeiten der drei e-Trainings geachtet, um mittels Modularisierung effektiv Synergien zu nutzen. Die durchdachte Vorgehensweise in inhaltlicher, gestalterischer und medientechnischer Hinsicht zahlte sich bei der Projektumsetzung aus. Beispielsweise konnten bei der Entwicklung der Transporter-Lerneinheit in Anlehnung an das zuvor erstellte Lkw-Training der Bearbeitungsaufwand um mehr als 50% reduziert und eine entsprechende Kostenersparnis erzielt werden. Auch für Matthias Adam-Brockerhoff, Manager e-Training und Computer Based Training von Mercedes-Benz Global Training, macht sich die Vorgehensweise von Thewald Kommunikation bei der Entwicklung der e-Trainings bezahlt: „Der Erfolg in unseren Märkten und die Akzeptanz dieser Lernprogramme bei den Sales- und After-Sales-Kollegen gibt uns in der gewählten Vorgehensweise recht: Verwendung einer modularen Struktur hilft Kosten sparen und bündelt Effizienzen."

Fazit

Alle drei Anwendungen sind international online oder offline mehrsprachig im Einsatz. Die gezielte Mehrfachnutzung von Themen und Medienelementen erzielte große Kosteneinsparungen. Dies gelang auch dank der kompletten Ausarbeitung durch Thewald Kommunikation bei deutlicher Entlastung der Mercedes-Benz Global Training Fachexperten. Über die Kernzielgruppe der Nachwuchsverkäufer hinaus haben sich die Lernprogramme auch als Grundlagenwerk für fachfremde Mitarbeiter etabliert, die den technischen Hintergrund zu den Produkten des Hauses verstehen wollen.

Kontakt:

thewald KOMMUNIKATION

Thewald Kommunikation
Burkhard Kassner
Bruckmannring 3
85764 Oberschleißheim
Telefon: 089 31575-102
E-Mail: burkhard.kassner@thewald.de
www.thewald.de