

Steigerung des profitablen Auftragseingangs Beraterqualifizierung bei der Deutschen Telekom

Erfolgreich haben die Deutsche Telekom und personal-point eine Beraterqualifikation für über 100 Sales Consultants aus dem PreSales Bereich aufgesetzt. Das wichtigste Ziel besteht darin, mehr profitablen Auftragseingang zu generieren.

Um dies zu erreichen trainierten die Teilnehmer anhand kundenspezifischer Simulationen und Echtfälle genau die Kompetenzen, die sie in den erfolgskritischen Phasen des Vertriebs- bzw. Beratungsprozesses, insbesondere in der Kundenkommunikation, benötigen. Verschiedene Maßnahmen sichern Praxistransfer und Nachhaltigkeit. Im Gespräch reflektieren Wolfgang Maurer (Bereichsleiter - Pre Sales Center TK) und Dr. Elke Hölzer (ICT Presales Qualifizierung) die kürzlich abgeschlossene Qualifizierungsreihe:

Ziel der Beraterqualifizierung für Sales Consultants ist es, mehr profitablen Auftragseingang zu generieren.

„Wir sind zu der Erkenntnis gekommen, dass wir als Deutsche Telekom und ganz speziell als Presales-Bereich zwar über exzellente und hoch qualifizierte Fachkräfte verfügen, diese jedoch oft nicht das notwendige Know-how besitzen, um ihr Fachwissen als Sales Consultant beim Kunden erfolgreich einzusetzen. Unser Ziel ist daher, PS auch auf die Straße zu bringen“, erläutert Dr. Elke Hölzer.

Im Mittelpunkt der Qualifizierung steht die Klärung der Rolle des Sales Consultant im PreSales Prozess sowie die Herstellung der Verhaltenssicherheit der Berater. „Die besondere Herausforderung war hier die unterschiedliche Ausprägung der Sales Consultant-Rolle in den verschiedenen Regionen.“, so Dr. Hölzer. „Das zeigte sich in unterschiedlichem Niveau der Teilnehmer bezüglich ihrer Soft Skills ebenso wie ihrer Identifikation mit der Rolle als Sales Consultants.“. Wolfgang Maurer weist darauf hin, dass in der Qualifizierung die Chancen zur Zusammenarbeit mit dem Sales-/Accountmanager herausgearbeitet werden müssen: „Die vertriebliche Ausrichtung der technischen Mitarbeiter muss näher an Sales orientiert sein.“

In der aus drei Modulen bestehenden Beraterqualifizierung wurden die ca. 100 Teilnehmer in 6 Gruppen aufgeteilt, um dann die Kompetenzen zu trainieren, die die Sales Consultant bei ihrem täglichen Geschäft benötigen und die sie letztendlich dabei unterstützen, mehr rentable Projekte zu generieren. Die Inhalte der Qualifizierung sind dabei direkt am Sales-Prozess ausgerichtet. Der Sales Consultant muss zunächst den Kundenbedarf und -nutzen und die entsprechende Investitionsbereitschaft verstehen, bevor er Lösungsalternativen anbietet. Anschließend verantwortet er die Angebotserstellung und koordiniert die Zuarbeit verschiedener Experten und Bereiche. Weitere Trainingsschwerpunkte bestehen darin, die Angebote beim Kunden zu präsentieren und Verhandlungen zu führen. Im Training hat personal-point Simulationen und Fallstudien aus Echtfällen der Teilnehmer kombiniert und somit eine realitätsnahe Trainingsatmosphäre geschaffen.

Besonders gefallen hat den Teilnehmern der ganzheitliche Ansatz des Trainings. Dabei war das Structogram – ein Instrument zur Persönlichkeitseinschätzung - sehr hilfreich. „Das Gelernte konnte von den Teilnehmern direkt in die Praxis übernommen werden“ so Dr. Elke Hölzer. „Beispielsweise nutzen Teilnehmer das Structogram zur besseren Kommunikation mit dem Kunden.“

In Trainings erlernte neue Standards und Verhaltensweisen können von den Teilnehmern nur dann erfolgreich in der Praxis umgesetzt werden, wenn deren Führungskräfte dies auch möglich machen und fördern. Wolfgang Maurer: „Zuerst haben wir den Pfad für die Sales Consultants aufgesetzt. Da deren Teamleiter von der Qualifizierung sehr begeistert waren und den Wunsch hatten, diese Qualifizierungsreihe auch selbst zu durchlaufen, wurde die Beraterqualifizierung für die Teamleiter erweitert und spezifisch auf diese zugeschnitten.“

Insgesamt wird auf die Einbindung der Qualifizierung in die Organisation größten Wert gelegt, um eine nachhaltige Umsetzung zu sichern. Wolfgang Maurer unterstreicht, dass „die aktive Mitgestaltung der Führungskräfte der Qualifizierung Nachdruck verliehen hat. Vor allem die Betonung, dass die Qualifizierung neu ist und von den oberen Führungsreihen gesteuert wird, zeigte den Mitarbeitern die Wichtigkeit dieser Qualifizierung“.

Jede Trainingsgruppe wird von einem Paten begleitet. Die Paten sind die inhaltlichen Initiatoren des Programms. Sie stellen jeweils für eine Gruppe sicher, dass die Inhalte richtig in der Organisation verankert werden. Zudem unterstützen die Führungskräfte die Umsetzung mit regionalen Maßnahmen. Während der Trainings haben sich Lerngruppen gebildet, die sich zum regelmäßigen Erfahrungsaustausch treffen. Dr. Elke Hölzer: „Personal-point hat eine integrative Rolle übernommen und akute und wichtige Themen, die sich u.a. aus den Trainings ergeben haben, vorangetrieben und eingebracht. Vor allem durch stringente Beachtung und Einbeziehung der Firmenspezifika und schnelles "Einleben" in die Strukturen der Deutschen Telekom konnte personal-point die Trainings flexibel an unsere Anforderungen anpassen.“

Während der Qualifizierung hat personal-point die Erfahrungen, Meinungen sowie weitere Inputs der Teilnehmer aufgenommen, diese bewertet und daraus Maßnahmen vorgeschlagen. Diese Maßnahmen werden bereits umgesetzt, beispielsweise zur Steigerung der Angebotsqualität.

Nach der Beraterqualifizierung hat personal-point gemeinsam mit dem Presales-Bereich ein Monitoring entwickelt. Wolfgang Maurer erklärt: „Den Erfolg der Maßnahme messen wir regelmäßig durch Feedbackbögen und Qualitätschecks. Außerdem unterstützen die Paten die Maßnahmen und erfragen regelmäßig Feedback zur Umsetzung. Darüber hinaus gibt es im Frühjahr ein Refresher-Training, um die Wirkung erneut zu prüfen.“

„Auf personal-point sind wir aufgrund einer Empfehlung aus dem HR-Bereich aufmerksam geworden. Personal-point überzeugte uns durch ein durchdachtes und zielorientiert aufgebautes Konzept, durch Flexibilität gegenüber unseren Anforderungen, aber auch durch begründetes Festhalten an bestimmten Prämissen. Die Trainer/innen – Dr. Dirk Seeling, Regina Remy, Stefan Kalle - habe ich als äußerst engagiert und kompetent erlebt. Sie sind in der Lage, eine aktive Lernatmosphäre aufzubauen, die Teilnehmer abzuholen und auch vorhandene Ressentiments abzubauen. Die sehr positiven Feedbacks der Teilnehmer zu dieser Qualifizierung gehen zu einem überwiegenden Teil auf das Konto der Trainer. Ich habe alle als sehr beteiligt, integriert und engagiert erlebt“ lobt Dr. Elke Hölzer.