

ELEKTRO | branche.at



Top-Schulung

Netzbetreiber Drei setzt derzeit ein extrem umfassendes Schulungskonzept für Telekom-Verkäufer um.

Agro-PV

Landwirtschaft und Photovoltaik müssen sich nicht im Weg stehen sondern können voneinander profitieren.



BRANCHE

Abgesagt	08
„Meister“ Lampal	10
Portrait: EP: Bittermann	12
Branchen-News	14
E-Commerce: Kundenservice	16
Upgrade Komplettschutz	17
E-Commerce: Messbar punkten	18

HAUSGERÄTE

Alles andere ist kalter Kaffee	20
In Stellung für den Herbst	21
Weißwaren-News	22

MULTIMEDIA

Drei macht's einfach	24
Her mit Leer	27

INSTALLATION

Agro-PV	30
Ernte einfahren	32
Wohlbefinden schlägt Stromrechnung	34
Funktionserhalt	36
Erfolgreich wachsen	39

RUBRIKEN

Personalia	06
Roman Kmenta	07
Business	28
Vera Immitzer (PVA)	32
Robert Töschler (UFH)	33
Alfred Mörx	40
Schlusspunkt	42



Drei macht's einfach

MIT SEINEM DREISALESCHAMPION SETZT DER NETZBETREIBER AUF EINEN VÖLLIG NEUEN SCHULUNGSANSATZ. DER SPIELERISCHE CHARAKTER DER APP (SAMT VERBUNDENER MICROSITE) SETZT AUF SPASS, MOTIVATION UND (VERKÄUFER-)PERSÖNLICHKEITSENTWICKLUNG STATT NUR AUF ÖDE ZAHLEN, DATEN UND FAKTEN. ZUGLEICH LIEFERT MAN DAMIT AUCH EIN KLARES BEKENNTNIS ZU SEINEN PARTNERN UND DEN FACHHANDEL AB.

Das hat kein anderer“, bringt es Drei-Handelsvertriebsleiter Thomas Dötzl gleich zu Beginn auf den Punkt. „Wir sind definitiv die Einzigen, die sich mit einem solchen Projekt klar zum Fachhandel und unseren Partnern bekennen.“ Dass Dötzl mit seiner Aussage nicht übertreibt sieht man allein daran, dass der DreiSalesChampion bislang exklusiv für Drei-Partner zur Verfügung steht. An einer Umsetzung für die Mitarbeiter in den eigenen Shops wird derzeit gearbeitet.

Von der Idee ...

Die Idee zu der App wurde zwar noch vor dem Ausbruch der Corona-Pandemie geboren, aber dadurch dann natürlich enorm

beschleunigt. Der Außendienst konnte keine Besuche bei den Partnern mehr absolvieren und an Präsenz-Schulungen und Events war ohnehin nicht zu denken. „Durch Corona hat sich unsere klassische Kommunikation mit dem Fachhandel im Vorjahr binnen kürzester Zeit überholt. Wir mussten uns daher also die Frage stellen, wie wir unser Wissensmanagement unter den geänderten Bedingungen umsetzen und trotzdem effektiv mit unseren Partnern kommunizieren können“, erklärt Dötzl. Die Lösung dafür fand sich in einer österreichischen Schulungs-App. Wie man schnell feststellen musste, war es damit alleine allerdings nicht getan. „Für den DreiSalesChampion brauchte es definitiv mehr, ansonsten wär's ja nur eine simple

Schulungs-App von vielen geworden. Und nachdem wir unsere Fachhandelspartner nicht dazu verpflichten können, die App zu nutzen, mussten wir uns also die Frage stellen, wie wir sie und ihre Mitarbeiter laufend dazu motivieren, das Angebot freiwillig und mit Spaß zu nutzen“, erzählt der Handels-Vertriebsleiter. Deswegen habe man dann auch Spezialisten aus den unterschiedlichsten Bereichen an einem Tisch versammelt und deren Knowhow zur „coolsten App im österreichischen Handel“ gebündelt, wie Dötzl erklärt. „Wenngleich die Koordination der Spezialisten von Lefor & Oberbauer bzw. QuickSpeech für mich und mein Team ein sehr spannender Prozess war, können wir nun mit Stolz behaupten, dass wir

mit dem DreiSalesChampion einen völlig neuen Weg gehen und eine einzigartige Kombination anbieten können, die es in der Branche in dieser Form noch nicht gab“, so Dötzl.

... zur Alleinstellung gereift

Rein technisch gesehen ist der DreiSalesChampion eine Trainings-App mit ausführlicher Microsite im Hintergrund. Diese Microsite ist praktisch der Dreh- und Angelpunkt des gesamten Schulungskonzepts. Hier finden sich die Lernoberfläche, die Videos, der Clubshop und auch ein „persönlicher Bereich“ für jeden Teilnehmer. Über die dort angebundene App wiederum werden die Trainingsinhalte in knackige Wissens-Happen verpackt und täglich zu den teilnehmenden Verkäufern transportiert. Diese können durch ihre Teilnahme (bzw. durch die Beantwortung von Fragen) Punkte sammeln und sie später dann auch im Drei Clubshop gegen reale Preise eintauschen. Punkte gibt's dabei nicht nur für die täglichen Schulungseinheiten, es finden natürlich auch wöchentliche oder zeitlich begrenzte Challenges statt. Zusätzlich werden jeden Monat Preise ausgelobt – und zwar sowohl für Einzelspieler als auch in einem Teambewerb, bei dem die Mitarbeiter eines Partner-Shops gemeinsam antreten. Konnten die Verkäufer im ersten Monat beispielsweise einen Bluetooth-Speaker von LG gewinnen, wartete im Teambewerb auf die beste Filiale eine gemeinsam mit Drei gestaltete Shop-Kleidung.

Die Wissensvermittlung selbst passiert dabei über einen zweistufigen Prozess. Bei den Trainings-Challenges sind immer kurze Blog-Einträge hinterlegt, die das Wesentliche des betreffenden Themas in aller Kürze auf den Punkt bringen. „Uns geht es nicht darum, dass sich Verkäufer jetzt stundenlang mit der App beschäftigen müssen – dazu haben sie im Alltag einfach keine Zeit. Wir wollen sie auch nicht mit Umfragen an Detailwissen füttern. Uns geht es hier darum, dass sie pro Tag ein oder zwei Minuten investieren und in dieser Zeit alle wichtigen Fragen und Argumente finden, damit sie für den POS gerüstet sind. Wer freilich mehr Details zu einem Thema erfahren will, kann sich in der dahinterliegenden Wissensdatenbank auf der Microsite natürlich auch intensiver damit beschäftigen“, erklärt Dötzl. „Wichtig ist, dass



Das ist definitiv das umfassendste Schulungskonzept im österreichischen Handel.

Thomas Dötzl



Katzenbeisser: „Drei geht einen professionellen Weg auf internationalem Niveau. Der Erfolg gibt ihnen recht!“

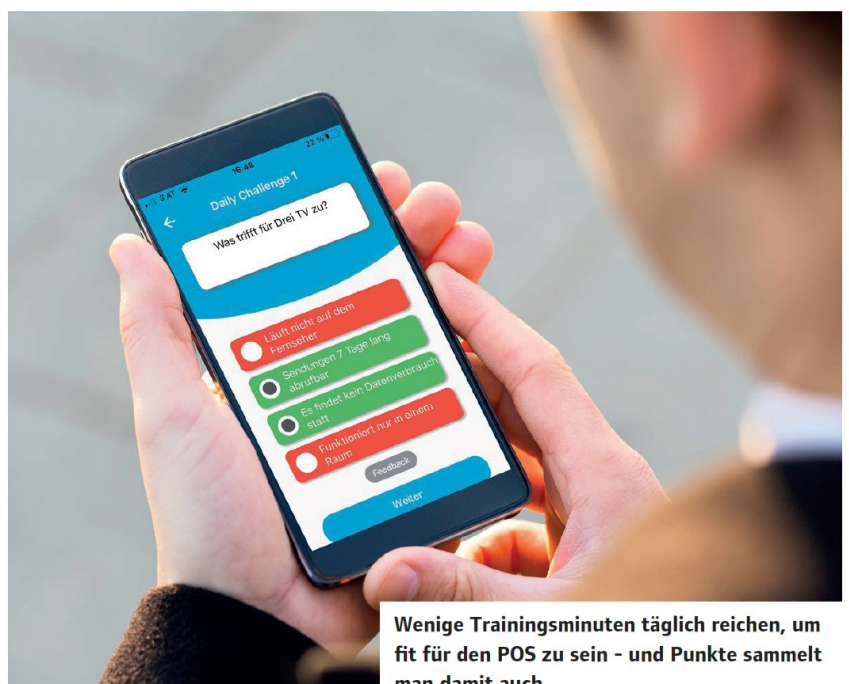
kein Zwang dahintersteht, sondern dass der Verkäufer so motiviert ist, dass er es gerne und mit Spaß macht.“

Drei setzt auf WOW-Effekt-Macher Hannes Katzenbeisser

Thematisch gesehen ist der Inhalt des DreiSalesChampions breit gefächert und selbstverständlich auf die Schwerpunkte und die Vertriebsaktivitäten von Drei abgestimmt. „Wie soll ich beispielsweise Kunden auf Drei TV oder unsere anderen Produkte ansprechen, damit es für ihn interessant ist? Wie spreche ich den Kunden auf eine Versicherung an? Was gibt es beim Thema DSGVO zu beachten



Dötzl: „Mit Hannes Katzenbeisser als Trainer sorgen wir für eine neue Dynamik im Telekom-Handel.“



Wenige Trainingsminuten täglich reichen, um fit für den POS zu sein - und Punkte sammelt man damit auch.



Drei legt den Schwerpunkt seines Trainingskonzepts nicht rein auf Zahlen, Daten und Fakten der Produkte, sondern schult den Verkäufer als Person.

Hannes Katzenbeisser

und so weiter“, zählt Dötzl einige Punkte auf. Allerdings ist das Produktportfolio von Drei nur ein Teil der Geschichte. „Wir haben sogar einen Stream, der sich ausschließlich mit dem Verkauf beschäftigt. Und hier haben wir Hannes Katzenbeisser als Spezialisten dazu geholt. Das ergibt eine einmalige Kombination, die garantiert für eine neue Dynamik im Telekom-Handel sorgen wird.“

Der Top-100 Verkaufstrainer verpackt seine Drei Sales-Tipps in kurze Videosequenzen, die perfekt auf die Anforderungen im Verkauf zugeschnitten sind. „Ein guter Verkäufer braucht fünf Eigenschaften: Selbstbewusstsein, Empathie, gute Umgangsformen, Freundlichkeit und Geduld. Genau darum geht es. Während viele Unternehmen ihre Verkäufer immer noch als lebende Datenblätter sehen, hat Drei erkannt, worauf es wirklich ankommt. Zudem beweist man damit auch, dass man den Fachhandel ernst nimmt, indem man seinen Partnern dabei hilft, dass seine Mitarbeiter motivierter und damit auch am POS erfolgreicher sind“, so Katzenbeisser. „Im Grunde ist's für uns alle eine Win-win-Situation. Unsere Partner können dank ihrer motivierten Verkäufer mehr Umsatz und Ertrag generieren und das nützt in der Folge ja auch uns. Weil auch wir dadurch mehr verkaufen. Man hat viel zu lange den Faktor des Verkäufers im Fachhandel ignoriert“, ergänzt Dötzl. Zusätzlich zu den Drei Sales-Tipps ist für Herbst übrigens auch ein physisches Verkäufer-Event geplant. Für alle Teilnehmer, die sich bis Ende September 333 Punkte erspielen, wird es ein zweitägiges Verkaufs-Event mit Hannes Katzenbeisser geben – auch hier wieder speziell auf die Arbeit am POS angepasst.



Der Top-100 Verkaufstrainer verpackt seine Drei Sales-Tipps in kurze Videosequenzen, die perfekt auf die Anforderungen im Verkauf zugeschnitten sind.

Direkter Draht zum Verkäufer

Rund neun Monate sind von der ersten Idee bis zum Rollout Ende Mai vergangen. Dass man damit genau den Nerv der Zeit getroffen hat, sieht man inzwischen an der Nachfrage bzw. den Downloadzahlen. „Schon während der Testphase haben wir Anrufe von Partnern erhalten, die gerne daran teilgenommen hätten bzw. die sich informieren wollten, wann denn der eigentliche Rollout geplant ist. Die Nachfrage war enorm“, erzählt Dötzl. Mit Ende Juli zählte man bereits rund 300 Verkäufer, die die App aktiv und regelmäßig nutzen. Angemeldet können diese übrigens von ihren

Chefs werden. „Diese bekommen dann ein Starterkit bzw. die Zugangsdaten zugeschickt und geben diese an ihre Mitarbeiter weiter“, so der Handels-VL. Sofort nach der Anmeldung kann man auch gleich mit dem Verkaufstraining loslegen. Die App selbst lädt man sich dazu einfach vom jeweiligen App-Store runter. „Ein großer Vorteil vom DreiSalesChampion ist auch, dass wir hier einen direkten Draht zu den Verkäufern haben – und zwar ganz ohne Streuverlust. Vielleicht nutzt auch einmal die Industrie die Möglichkeit, über diesen Kanal zu kommunizieren, wie es Vivo ja bereits tut“, ergänzt Dötzl. ■



www.hanneskattenbeisser.com/presse