

Nachdem die Studienberater der FOM Hochschule Bochum/Hagen an der Weiterbildungsmaßnahme der Trainerin Andrea Kurz teilgenommen haben, wissen sie, wie sie in die individuelle Vorstellungswelt ihrer Gesprächspartner eintauchen. Und das ist die beste Voraussetzung, um im Beratungsgespräch aus Interessenten Kunden zu machen und neue Studierende zu gewinnen.

Als Hochschule für Berufstätige hat die FOM einen klar definierten Bildungsauftrag: Sie will berufstätigen Menschen eine akademische Ausbildung ermöglichen, ohne dass diese ihre Berufstätigkeit oder Ausbildung aufgeben müssen. Dazu sollen Interessenten vom Nutzen der FOM-Studiengänge überzeugt werden, i. d. R. zunächst in einem Telefonat, dann im persönlichen Gespräch. In den Telefon- und Beratungsgesprächen geht es darum, den Interessenten motiviert anzusprechen, seine Fragen kompetent zu beantworten, ihm die Vorteile der Studiengänge darzustellen und Einwände zu entkräften. Und natürlich muss der Studienberater das Preis-Leistungs-Verhältnis kundenorientiert kommunizieren, damit es zum Abschluss kommt und sich der Interessent für die FOM entscheidet.

Gesprächspartner überzeugen, begeistern und gewinnen

Damit ihr dreiköpfiges Berater-Team die Performance am Telefon optimieren kann, entschloss sich Nicole Grzyszcok für dessen Teilnahme an dem Intervalltraining „Erfolgreich verkaufen am Telefon“. „Das war und ist gut investiertes Geld und Zeit“, zeigt sich die Geschäftsleiterin begeistert. Sie ist von der Kompetenz der Trainerin und dem Konzept der Maßnahme so überzeugt, dass sie den über 30 weiteren Standorten der FOM in ganz Deutschland Andrea Kurz und deren Trainingsmaßnahmen empfohlen hat. „Wer die kommunikative Performance und die telefonische Kompetenz der Mitarbeiter optimieren möchte, sollte sich für ein Intervalltraining entscheiden“, so die Geschäftsleiterin, deren Team zunächst einmal vier Halbtags-Module mit jeweils vier Stunden durchlaufen hat.

Modulartiger Aufbau erlaubt effektiven Praxis-Transfer

Das Besondere an einem Intervalltraining ist der Wechsel zwischen übungs- und trainingsorientierten Phasen im Seminarraum und den dazwischen liegenden Umsetzungsphasen. „Der Transfer von der Theorie in die Praxis der Telefongespräche meiner Studienberater ist eine der Stärken der Maßnahme“, sagt Nicole Grzyszcok. Im Seminar erfahren die Teilnehmer zum Beispiel, wie sie einen guten ersten Eindruck am Telefon erwecken, ein emotionales Vertrauensverhältnis zum Gesprächspartner aufbauen, Interesse wecken, Kundenwünsche erfragen und Beschwerden mit der Stoßdämpfer-Technik begegnen. In der Umsetzungsphase wenden die Teilnehmer das neue Know-how direkt, live und in Farbe an, referieren im nächsten Modul ihre Erfahrungen und erhalten von den Kollegen und von der Trainerin konstruktives Feedback. „Durch die Intervallmethode und die Feedback-Kultur setzt sich ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess in Gang“, stellt Nicole Grzyszcok fest.

Trainerin und Konzept: flexibles Eingehen auf individuelle Kundenwünsche

Besonders angetan ist Nicole Grzyszcok von der Flexibilität des Konzeptes und der Trainerin. Dazu ein Beispiel: Während der Trainingsmaßnahme kam es aus den Reihen der Teilnehmer zu bestimmten Fragestellungen. Zudem führte einer der Studienberater in den Räumlichkeiten des Standortes in Bochum eine Face-to-Face-Beratung mit einer Interessentin durch, also nicht am Telefon. Dabei kristallisierten sich Inhalte heraus, die von Andrea Kurz in einem Ergänzungsmodul thematisiert wurden. „Diese kundennahe Flexibilität eines Weiterbildungsanbieters habe ich in meinen 15 Berufsjahren selten erlebt“, lobt die Geschäftsleiterin das Engagement der Trainerin. Kein Wunder also, dass auch die Teilnehmer der Maßnahme das Training sehr positiv bewerten, insbesondere das individuelle Eingehen der Trainerin auf ihre Wünsche anerkennen und sich weitere Weiterbildungen dieser Art wünschen. „Mein Team verfügt jetzt über einen reich gefüllten kommunikativen Handwerkskasten, und damit über viele zahlreiche kommunikative Methoden und Instrumente, die sie in ihren Gesprächen mit den verschiedenen Zielgruppen engagiert einsetzen“, resümiert Nicole Grzyszcok.

Und vielleicht nutzen ja auch die anderen FOM-Standorte in naher Zukunft die Expertise der Trainerin. Nicole Grzyszcok jedenfalls diskutiert an ihrem Standort Bochum/Hagen bereits, in welchen weiteren Fachbereichen Andrea Kurz dazu beitragen kann, die Kommunikationskompetenz von Mitarbeitern zu optimieren.

Andrea Kurz

Wielandstr. 76, 44791 Bochum
Tel.: +49/234/95 09 23 05
mobil: +49/151/11 15 73 79
a.kurz@intem.de
www.kurz.intem.de



Key Facts

- Intervalltraining, 5 x 4 Stunden
- Umsetzungsorientierte Schulung
- Komplexes und erklärungsbedürftiges Produktportfolio
- Umgang mit unterschiedlichen Zielgruppen
- Sicherheit bei Einwänden, Beschwerden und im Abschluss
- Zielgerichtete Gesprächsführung und Erstellen eines Beratungsformulars mit INtem®-Frageschlüssel

FOM Hochschule für Oekonomie & Management gemeinnützige GmbH

Frau Nicole Grzyszcok, B.A. Gesamt-
Geschäftsleitung FOM Bochum/Hagen
c/o Technologiezentrum Ruhr
Universitätsstr. 142
44799 Bochum

