



27.05.2020

DAT: „HOHE NACHFRAGE BEI WEBINAREN“

Von Köln bis Westerwald, vom freien K&L-Betrieb bis zum großen Versicherer – rund 800 Kunden betreut Axel Krüger als Außendienstmitarbeiter der Deutschen Automobil Treuhand. Bis zu vier Termine nimmt er normalerweise täglich vor Ort wahr.

„BETRIEBE HABEN NUN ZEIT, SICH UM KALKULATIONEN UND SILVERDAT 3 ZU KÜMMERN“

Mit der Ausbreitung des Coronavirus und den zunehmenden Kontaktbeschränkungen bis hin zum Lockdown im März änderte sich seine tägliche Arbeit maßgeblich. Seit gut zwei Monaten unterstützt der Key Account Manager seine Kunden nun hauptsächlich über Telefon und Webcam. „Es gehen viele Anrufe bei mir ein. Aufgrund des gesunkenen Reparaturvolumens haben die Betriebe nun Zeit und Kapazitäten, um sich um solche Themen wie Kalkulation oder auch die Umstellung von SilverDAT II auf SilverDAT 3 zu kümmern“, erklärt Axel Krüger.

Der Experte unterstützt bei der Anwendung von SilverDAT, gibt aber auch Hilfestellung bei spezifischen Fragen, „zum Beispiel zur Kalkulation von Corona-Schutzmaßnahmen“.

ZUSÄTZLICHE WEBINARE AUFGRUND HOHER NACHFRAGE

Besonders hoch ist aktuell das Interesse an den Webinaren zu SilverDAT 3, welche die DAT noch bis zum 22. Juni kostenfrei anbietet (siehe Sidebar links). „Die Nachfrage ist so stark, dass wir sogar mehr Termine anbieten als ursprünglich geplant“, betont der Leiter der Unternehmenskommunikation, Dr. Martin Endlein.

BIS ZU 30 SCHULUNGSTEILNEHMER PRO ONLINE-SEMINAR

„Für meine Kollegen und mich sind die Webinare eine neue Herausforderung. Das ist natürlich nicht zu vergleichen mit persönlichen Schulungen, die wir vor Ort beim Kunden oder über die TAK

bundesweit anbieten. Die Inhalte müssen anders aufbereitet werden“, erklärt Axel Krüger. Teilweise schulen der Key Account Manager und seine Kollegen bis zu 30 Teilnehmer pro Webinar. Dabei wird aber stets darauf geachtet, dass die Interaktion nicht zu kurz kommt, d.h. es bleibt immer Raum für Rückfragen und für Pausen.

BEDARF NACH ONLINE-ANGEBOTEN WIRD BESTEHEN BLEIBEN

Nachdem die Corona-Beschränkungen zuletzt etwas gelockert wurden, nehmen die Außendienstler auch wieder vereinzelte Kundentermine wahr. Und auch wenn der langjährige DAT-Mitarbeiter sich wieder auf einen „normalen“ Arbeitsalltag freut, nimmt er aus der aktuellen Lage viel positives mit: „In der Corona-Krise haben wir noch einmal viel dazu gelernt, mussten uns teils neue Lösungen einfallen lassen. Und es hat sich gezeigt, dass gerade die Webinare sehr praktikabel für viele Betriebe sind – möglicherweise auch in Zukunft.“

OFFENE KOMMUNIKATION IN KRISENZEITEN

Übrigens: Dass Axel Krüger und seine Kollegen ihre Arbeit so reibunglos umstellen konnten, lag vor allem an der Krisenkommunikation der DAT selbst. „Für die eigenen Mitarbeiter hat sich die DAT auch in Krisenzeiten als ein sehr guter Arbeitgeber erwiesen. So wurden Voraussetzungen für Homeoffice, Hygienemaßnahmen etc. geschaffen, und alle Mitarbeiter wurden wöchentlich durch einen Livestream der Geschäftsleitung über den aktuellen Verlauf informiert“, erklärt Dr. Martin Endlein. Axel Krüger ergänzt: „So konnten die Voraussetzungen geschaffen werden, dass wir im Außendienst und die Kollegen im Stammhaus informiert sind und ohne große Einschränkungen weiterarbeiten konnten“.

Carina Hedderich