

# GEWUSST WIE – WAS MÜSSEN SCHULUNGEN VERMITTELN?

*In Wissen zu investieren, ist eine Investition in die Zukunft. Mitsubishi Electric bietet in seiner Deutschlandzentrale in Ratingen auf 1.000 m<sup>2</sup> Fläche ein Schulungszentrum, um dort seine Kunden auf alle Produkte bestmöglich schulen zu können. Worauf es Hersteller und Kunden bei Weiterbildungsmaßnahmen ankommt, verraten KLIWA-Geschäftsführer Thorsten Kondermann und Eva-Maria Raschke, Expert Training & Education.*

## **Warum sind Schulungen bei allen Beteiligten EIN WICHTIGER DREH- UND ANGELPUNKT IM TAGESGESCHÄFT?**

**Thorsten Kondermann:** Wir sind seit über 15 Jahren im City Multi Club erfolgreich tätig. So etwas funktioniert nur in einer wechselseitigen Beziehung. Die Hardware, sprich die Klima- und Lüftungstechnik, ist dabei der eine Teil – ein guter Service inklusive gutem Schulungsprogramm der andere. Aus- und Fortbildungen haben für uns einen sehr hohen Stellenwert. Wir sind ein Dienstleistungsunternehmen, das heißt das Know-how unserer Mitarbeiter ist unser Kapital. Investieren wir in die Qualifikation unserer Mitarbeiter, investieren wir in unser Unternehmen. Natürlich geschieht das immer in Abstimmung mit dem einzelnen Mitarbeiter und angepasst auf seine jeweiligen Schwerpunkte. Wir haben schon das Ziel, einen qualifizierten, umfangreich geschulten Servicetechniker anbieten zu können, der sich mit Produkten wie M-Serie, Mr. Slim und City Multi bestens auskennt. Wir sehen zu, dass unsere kompletten Mannschaften in allen drei Geschäftsbereichen – das sind Kälte-/Klimatechnik, Lüftungstechnik/Regelungstechnik sowie Wartung/Instandhaltung – in ihrem Know-how stets up to date sind. Das fängt schon in der Ausbildung an. Meine Überzeugung ist: Wer im Dienstleistungsbereich nicht bereit ist, in Wissen zu investieren, kann sich mittel- bis langfristig vom Markt verabschieden.

**Eva-Maria Raschke:** Der Markt entwickelt sich, Rahmenbedingungen verändern sich, wir konzipieren stets neue Produkte – bei all dieser Dynamik ist es besonders wichtig, Kunden auf dieser Reise mitzunehmen. Der Anspruch an uns selbst ist, Wissen weiterzugeben. Dabei geht es sowohl um Produktwissen, als auch um übergeordnete Themen wie EU-Richtlinien und Verordnungen. Darüber hinaus sind nach unserem Verständnis auch viele andere Aspekte für die tägliche Praxis wichtig: neue Wege der Mitarbeitergewinnung, Souveränität von Führungskräften in den unterschiedlichsten Situationen sowie sicheres, sympathisches Auftreten der Monteure beim Kunden. Wir möchten mit unseren Schulungsthemen den beruflichen Alltag in seiner ganzen Bandbreite widerspiegeln und in allen Bereichen unterstützen.

## **Wie wichtig ist es, in puncto (FACH-)WISSEN MÖGLICHT BREIT ZU DENKEN?**

**Thorsten Kondermann:** Das spielt uns direkt in die Hände, denn wir haben 2016 beschlossen, unsere Mitarbeiter entlang der gesamten Wertschöpfungskette schulen zu lassen. Die fängt bei der Planung an, geht über den Vertrieb zur Montage. Das schließt technische Schulungen genauso ein wie Seminare zu übergeordneten Branchen-Themen, beispielsweise Hygieneschulungen, aber eben auch die viel gerühmten „Soft Skills“ wie das persönliche Auftreten, Rhetorikfähigkeiten etc. Uns ist dabei wichtig, dass sich nicht nur unsere Monteure, sondern auch alle, die im Vertrieb tätig sind, durch Schulungen weiterentwickeln können.

**Eva-Maria Raschke:** Als Hersteller hochwertiger Produkte ist es uns selbstverständlich ein großes Anliegen, dass notwendige Fachwissen über unsere Systeme an unsere Fachhändler und Planer zu vermitteln. Nur so können die Geräte richtig geplant und verbaut werden. Erst dann kann dem Endkunden auch die versprochene Qualität geliefert werden. Unsere Schulungen gehen ja über reine Produktschulungen hinaus. Hier sind Themen relevant, die uns beispielsweise der Gesetzgeber vorgibt, wie die EnEV, EEWG, F-GAS VO oder auch die DIN-Normen, darunter VDI 6022 oder aktuell die EN378. Auch hier sehen wir uns gemäß unserem Leitsatz „Knowledge at work“ als Wissensvermittler. Das bedeutet: geballtes Fachwissen für den gemeinsamen Erfolg. Je nach thematischen Schwerpunkten greifen wir auf externe Experten aus den verschiedenen Fachbereichen zurück, um auch hier fundiert schulen zu können. So sind wir umfassend aufgestellt.

## **Worauf kommt es Ihnen bei all diesen UNTERSCHIEDLICHEN SCHULUNGEN IM KERN AN?**

**Eva-Maria Raschke:** Praxisnähe und die Nähe zu unseren Kunden ist uns auf allen Ebenen sehr wichtig: inhouse-Schulungen beim Kunden, Sondertermine auf Wunsch, Fachplaner-Veranstaltungen oder der Besuch von Baustellen, auf denen sich Produkte live im Einbau erleben lassen – wir machen gern alles möglich. Nehmen wir die Fachplaner: Diese sind verpflichtet, sich jährlich weiterzubilden, die Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena) vergibt Zertifizierungspunkte.

*Eva-Maria Raschke,  
Expert Training &  
Education*

Wir konzipieren diese Veranstaltungen so, dass sie den geforderten Kriterien entsprechen. Deswegen holen wir stets weitere Partner mit ins Boot. In unseren Fachplanerseminaren sprechen wir beispielsweise über aktuelle Rahmenbedingungen und Gesetzesgrundlagen und vermitteln konkretes Wissen zu unseren Produktlösungen. Diese Kombination kommt immer sehr gut an. Außerdem wollen wir auf diesen Veranstaltungen auch die Netzwerkarbeit und die Verknüpfung zwischen Fachplaner und Fachbetrieb fördern. Denn ein Fachplaner, der ausschreibt, braucht auch jemanden, der einbaut. Also bringen wir diese Gruppen zusammen. Für mich persönlich ist es wichtig, dass die Teilnehmer am Ende sagen: Ja, diese Schulung hat mir etwas gebracht. Denn obwohl wir die meisten Schulungen unseren Kunden kostenfrei anbieten, ist Zeit ein rares Gut, und die muss ein Fachbetrieb letztendlich immer in einen Schulungstag investieren.

### **Fühlen Sie sich als Kunde denn auch TATSÄCHLICH IN IHRER PRAXIS „ABGEHOLT“?**

**Thorsten Kondermann:** Organisation und Inhalte sind ausgesprochen professionell, wir wissen die kurzen Wege zu allen Beteiligten und die technische Kompetenz der Referenten sehr zu schätzen. Die Techniks Schulungen sind sehr praxisnah an den Produkten orientiert, was uns persönlich sehr wichtig ist. Anfassen, ausprobieren – so lernt man am besten, wie die Technik in den Griff zu kriegen ist. Speziell im Bereich der Split-Klimaanlagen gibt es keine vergleichbaren Schulungsangebote von anderen Anbietern. Auch das Praxistraining „Der Monteur als Visitenkarte Ihres Unternehmens“ haben wir jetzt mehrfach besucht, jeweils mit der kompletten Mannschaft unserer drei Geschäftsbereiche. Denn unsere Erfahrungen nach dem ersten Training waren so gut, dass wir auch alle Mitarbeiter mitnehmen wollten. Da wir die Absicht hatten, jeweils mit einem 15- bis 20-köpfigen Team nach Ratingen zu kommen, hat Frau Raschke für uns individuelle Termine aufgestellt. Genauso flexibel konnten wir am Tag des Praxistrainings die Seminarinhalte spontan anpassen. Wir kamen sehr gut durch die Lerninhalte, und es entwickelte sich dabei eine so offene Atmosphäre, dass mein Geschäftsbereichsleiter und ich die Gunst der Stunde nutzen wollten. Nach Absprache mit dem Referenten zogen wir uns eine Weile zurück, während er den Wünschen, Eindrücken und Meinungen unserer Mannschaft auf den Zahn fühlte. Anschließend kamen wir für die Feedbackrunde wieder zusammen. Wir hatten auch dank des erfahrenen Referenten einen sehr konstruktiven Tag, aus dem wir viel mitgenommen haben: sehr viel Positives, aber dank kritischer Stimmen auch neue Impulse. Daraus sind konkrete Maßnahmen gewachsen. Für alle nachfolgenden Praxistrainings haben wir diesen individualisierten Aufbau dann beibehalten. So etwas hätten wir inhouse nicht erreicht. Man braucht einfach die Möglichkeit, sich aus dem Tagesgeschäft zurückzuziehen, um Zeit zum Zuhören zu haben.

### **WAS SIND IN DIESEM JAHR NEUE THEMEN – und wie kommen sie bei den Kunden an?**

**Eva-Maria Raschke:** Mit der Erweiterung unseres Produktangebotes für den Bereich Kaltwasser und IT Cooling haben wir auch unser Schulungsprogramm dahingehend ergänzt. Weitere zusätzliche Themen sind beispielsweise „Sachmängelhaftung im Rahmen der Gewährleistung“, das Seminar „Neue Wege der Mitarbeitergewinnung“ und Praxistrainings zum Thema Stressbewältigung.

**Thorsten Kondermann:** Ein Angebot im Bereich Kaltwasser haben wir tatsächlich im Schulungsprogramm vermisst. Da

Mitsubishi Electric keine Chiller in der Produktpalette führte, gab es auch keine Schulungsangebote in diesem Bereich. Wir mussten aus diesen Gründen auf andere Produkte ausweichen, obwohl wir ansonsten quasi mit Mitsubishi Electric „verheiratet“ sind. Mit mehr Informationsangebot zu Installation, Betriebnahme und Service gerüstet, können wir sicherlich auch die neuen Systeme gut verkaufen. Auch das Thema Stressmanagement ist wieder ein Angebot aus einem Randbereich der Wertschöpfungskette, das uns sehr interessiert – wir werden Servicetechniker und Büromitarbeiter aus allen drei Geschäftsbereichen gern anmelden.

### **NACH WELCHEN KRITERIEN entwickeln Sie eigentlich Ihr Schulungsprogramm?**

**Eva-Maria Raschke:** Bei der Entscheidung, was wir in unser Schulungsprogramm aufnehmen, hilft uns natürlich der Wissenstransfer mit unseren Kunden. Unser Vertrieb trägt Themen an uns heran, die unseren Kunden wichtig sind. Unsere Referenten fassen zusammen, welche Rückmeldungen sie während der Schulungsveranstaltungen erhalten, und zusätzlich wertere ich die Fragebögen aus, die alle Teilnehmer nach den Schulungen ausfüllen. Zudem nutzen wir gern die Möglichkeit, auf Messen oder Regionaltagungen direkt nachzuhören, welche Themen aktuell „auf den Nägeln brennen“. Das unmittelbare Gespräch mit unseren Kunden und Schulungsteilnehmern ist bei der Entwicklung neuer Themen immer sehr hilfreich.

**Thorsten Kondermann:** Solche Gespräche begrüßen wir sehr! Auch wenn man jemanden schon sehr lange kennt und per Telefon kommuniziert – es macht dann doch einen Unterschied, wenn man sich persönlich gegenüber sitzt. Kommen Sie gern bei uns vorbei, Frau Raschke. ●●●

## **Das Schulungsprogramm**

Klima- und Lüftungstechnik  
2018/2019

### **Beispiele für neue Themen:**

„Sachmängelhaftung im Rahmen der Gewährleistung“, „Neue Wege der Mitarbeitergewinnung“, Praxistrainings zum Thema Stressbewältigung, Schulung zum Thema „Kälteialog“, die sich u.a. mit dem Produktsicherheitsgesetz, der Druckgeräte-Richtlinie 2014 / 68 / EU, der Betriebssicherheitsverordnung (BetrSichV) Stand 2017, den technischen Regeln für Betriebssicherheit (TRBS), der Bedeutung der DIN EN ISO 13585 (Hartlöterprüfung), der Bedeutung der DIN EN 378 Stand 2017 und der Ökodesign-Richtlinie 2009 / 125 / EG befasst.

Im Extranet für unsere Fachpartner unter [www.my-les.de](http://www.my-les.de) können Sie das Schulungsprogramm einsehen, herunterladen und sich für Schulungen anmelden.

### **Oder fordern Sie das Programm direkt an bei:**

Eva-Maria Raschke,  
Expert Training & Education  
Tel.: +49-(0)2102-486 1808  
E-Mail: [Eva-Maria.Raschke@meg.mee.com](mailto:Eva-Maria.Raschke@meg.mee.com)



*Dipl.-Kfm. (techn. orient.) Thorsten Kondermann (51), geschäftsführender Gesellschafter KLIWA, Klima Wartungs- und Montagegesellschaft mbH (Münster)*