

Audi Virtual Training

Allein Audi bringt in diesem Jahr mehr als 20 neue oder überarbeitete Modelle auf den Markt. Doch die zunehmende Produktvielfalt erfordert von Mitarbeitern im Handel immer schnelleren Wissens- und Kompetenzaufbau. Zusätzlich stellt ein deutlich verändertes Konsumverhalten gut vorinformierter Kunden den Handel vor Herausforderungen. Das Audi Training ist daher gefordert, Wissen über Modelle, Ausstattungen, Technologie und Kundenverhalten schnell, effizient und nachhaltig zu vermitteln.

Von Christiane Nicolai

Um die bisherigen E-Learning-Angebote in 2D-Technik mit vorproduzierten Bildern und Filmen sowie einem vorgefertigten Klick-Raster zu ergänzen, setzt Audi Virtual Training für die Schulung von Kommunikation und Kundenbegegnung auf möglichst realitätsnahe Simulationen von Gesprächen im Autohausalltag. Denn mit „realitätsnahen und zugleich interaktiven Simulationen des täglichen Arbeitslebens wird der direkte Transfer in die Praxis gefördert“, so Prof. Dr. Peter Niermann vom Trainings-Labor str8labs, der die Entwicklung für das Audi Virtual Training von Anfang an begleitete.

Dabei standen das Lernerlebnis und auch Spaß am Lernen besonders im Fokus. So sind zum Beispiel die Interaktionen mit den künstlichen Charakteren (Avataren) bewusst herausfordernd aufgebaut und die Gesprächsverläufe mit überraschenden und humorvollen Wendungen versehen.



„Menschen, die neu in den Beruf kommen, können im Audi Virtual Training vieles aus dem Bereich Kundenbehandlung schon vorab üben, bevor sie die Erfahrungen im operativen Geschäft machen.“
Melanie Belzig, Serviceassistentin im Audi Zentrum München

Spielerische Elemente (Gamification) tragen ebenfalls zur Motivation bei. Die Teilnehmer tauchen in eine fotorealistische 3D-Echtzeit-Welt ein – dem virtuellen Audi Terminal. Sie entdecken dort in verschiedenen Situationen sowohl bekannte als auch ganz neue Möglichkeiten, um die Begegnung mit Kunden und Kollegen zu gestalten.

Lernen in praxisnahen Gesprächssimulationen

Auf der Suche nach dem erfolgreichsten Weg können die Lernenden auch suboptimale Vorgehensweisen ausprobieren. Gerade über die Chance, im Audi Virtual Training Fehler machen zu können, lassen sich unterschiedliche Erfahrungen sammeln und Situationen erleben. Das individuelle Feedback, das sich im Anschluss an jede Begegnung mit Vorschlägen zu verbesserten Vorgehensweisen im Audi Virtual Training einblendet, bezieht sich konkret auf den gewählten Gesprächsverlauf.

„Natürlich sollte man im Verkaufsprozess so fehlerfrei wie möglich arbeiten“, so Marko Browne, Verkaufsleiter im Audi Zentrum München. „Doch da man im Audi Virtual Training offen sein kann, glaube ich schon, dass der eine oder andere gerne verschiedene Gesprächssituationen spielerisch ausprobieren wird. Welche Reaktion erhalte ich? Was kommt da raus? Nicht nur über das Feedback lässt sich erkennen, wie erfolgreich ein Gespräch war. Bei der Entwicklung von Audi Virtual Training wurde besonderen Wert auf erkennbare emotionale Reaktionen und das Erleben der Auswirkungen des eigenen Handelns gelegt. So fallen die Reaktionen der Avatare neben verbalen Antworten insbesondere in Mimik und Körpersprache ebenso erkennbar emotional aus, wie Lernende sie auch von Kunden und Kollegen erwarten können. Audi Virtual Training schafft damit erstmals den Schritt zu einem Lernerlebnis, das vorher ausschließlich den Rollengesprächen im Präsenztraining vorbehalten war.“

Virtuelles Erlebnis mit 3D-Echtzeitgrafik

Dem Anspruch an Interaktion, Begeisterung und Motivation folgend, ist im Audi Virtual Training die neueste Grafiktechnologie aus der Computerspiele-Branche im Einsatz. Erst seit der Entwicklung von Game Engines und ihrem kommerziellen Erfolg in der Spielebranche ist es heute möglich, die bisherigen, nahezu statischen 2D-Anwendungen in ein virtuelles Lernerlebnis zu überführen. Der innovative Technologieansatz erzeugt ein nahezu fotorealistisches Erlebnis eines Audi Terminals mit den neusten Fahrzeugen und künstlichen Probanden im Schaumraum. Darüber hinaus wurden eigene Werkzeuge für künftige Projekte im Audi Virtual Training entwickelt.

Neben dem technologischen Ansatz nutzt Audi Virtual Training emotionalisierende Momente und ein Punktesystem ähnlich einem Computerspiel. Der Gamification-Ansatz wie das Sammeln von Bonuspunkten, das direkte Feedback und die aktive Einbeziehung in den Lernprozess werden von den Lernenden im Handel sehr positiv bewertet.

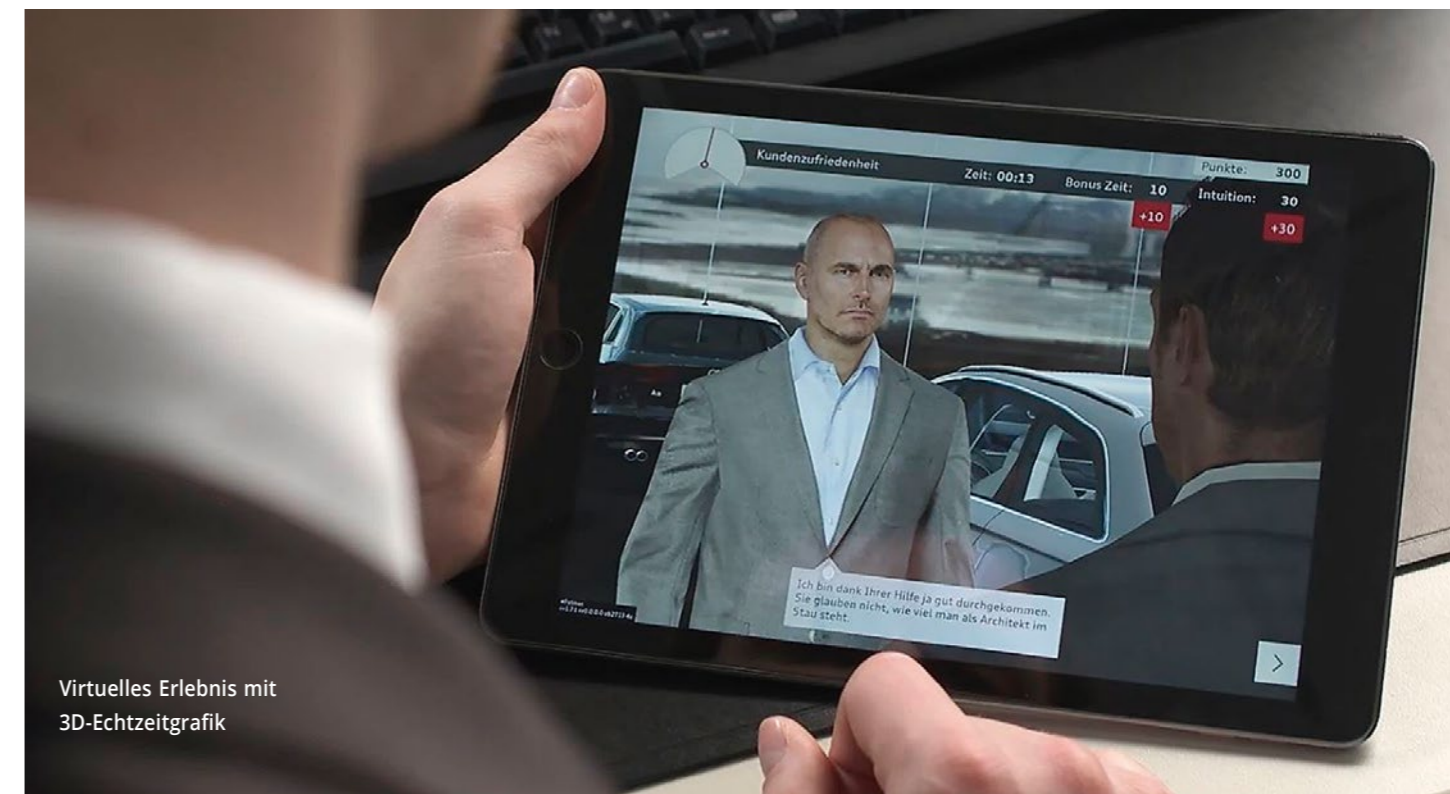
Audi Virtual Training als ergänzendes Medium für das Training

Bei allem Spaß und Erfolg soll das Audi Virtual Training keinesfalls die herkömmlichen Trainingsformate ersetzen. Vielmehr hat es seinen Platz als ergänzendes Lernmedium in den Aus- und Weiterbildungen und ist damit integraler Bestandteil der Connected-Training-Strategie. Audi Connected Training steht dabei für die systematische Verknüpfung von digitalen Lernmedien mit virtuellem Training und Präsenztrainings. Ziel ist es, kontinuierliche und selbstorganisierte Lernprozesse zu unterstützen, um den Herausforderungen des digitalen Wandels erfolgreich zu begegnen. <<

Die Autorin ist bei der AUDI AG u. a. verantwortlich für virtuelles Training und Gamification im Training Handel Deutschland.



„Im Virtual Training darf man Fehler machen. Wenn nicht da, wo sonst?“
Marko Browne, Verkaufsleiter im Audi Zentrum München



Virtuelles Erlebnis mit 3D-Echtzeitgrafik