

Andreas Wacker – Volkswagen Academy Sales & Service
(Referent beim 1. Forum Technisches Training)

▪ **Was werden Sie in Ihrem Vortrag besonders herausstellen?**

- Die Volkswagen Strategie Transform 2025+
- Die zukunftsgerichtete Qualifizierung und ihre Steuerung im Technischen Training

▪ **Welchen Einfluss hat die Digitalisierung auf das Technische Training?**

Das Training wird deutlich facettenreicher mit Grenzen, die wir heute noch gar nicht erahnen können. Das Training kann effizienter und flexibler als heute die Kundenwünsche erfüllen. Durch Virtual Reality bspw. wird die Bereitstellung von Technischem Equipment für ein Training minimiert. Die Zunahme von Distanztrainings reduziert Reisekosten und wertvolle Zeit für die Märkte. Die Entdeckung des spielerischen Lernens auch bei technisch komplexen und höchst anspruchsvollen Fragestellungen bietet den Teilnehmenden größtmöglichen Komfort und macht zudem Freude. Die Digitalisierung ist für das Technische Training vorrangig eine große Chance und sicherlich keine Bedrohung.

▪ **Werden wir in Zukunft noch Technische Trainer brauchen?**

Die Digitalisierung ist nicht die Ablösung des Konventionellen. Es ist die Erweiterung des heute bereits Machbaren. Selbstverständlich werden wir zukünftig noch Technische Trainer benötigen, die in ihrer Rolle noch kreativer ein Training gestalten und vorbereiten können.

▪ **Wenn ja, wie wird sich die Aufgabe des Technischen Trainers in Zukunft verändern?**

Der Technische Trainer bleibt zunächst weiterhin Fachexperte. Jedem Training geht eine tiefgreifende Recherche voraus. Ein Trainer muss natürlich weiterhin wissen, worüber er oder sie spricht bzw. schreibt. Technische Trainer ergänzen zukünftig ihre bewährten fachlichen und überfachlichen Fähigkeiten durch angepasste Fertigkeiten im Umgang mit aktuellster Medientechnologie. Die Änderungsgeschwindigkeit bei neuen Medien auch im Technischen Training dürfte durch die stetige Weiterentwicklung der Digitalisierung dabei relativ schnell sein. Der Trainer muss sich somit ständig weiterqualifizieren und auf das Wesentliche konzentrieren. Vermutlich benötigen wir noch mehr Spezialisten in naher Zukunft. Möglicherweise haben wir sogar unterschiedliche Fachrichtungen/Berufsbilder eines Technischen

Trainers. Bereits heute gibt es bekanntermaßen Kollegen, die lieber Trainingsmaterial z.B. ein klassisches Selbststudienprogramm akribisch entwickeln und andere, die es lieben in einem Präsenztraining Teilnehmer durch die praktischen Arbeiten zu führen. Gerne möchte ich an dieser Stelle ergänzend die „Fremdsprache“ Englisch aufgreifen. Diese Sprache gehört zukünftig in den Werkzeugkoffer eines jeden Trainers und somit zum Standard.

Die Aufgabe, Technischer Trainer zu sein, ist und bleibt höchst anspruchsvoll und setzt zukünftig noch mehr ein allgemein hohes Bildungsniveau der Akteure voraus.

▪ **Wie wird sich die Aufgabe der Führungskraft im Technischen Training in Zukunft verändern?**

Die Führungskraft muss sich ebenso mit den vielfältigen Möglichkeiten, welche die Digitalisierung grundsätzlich bietet, vertraut machen. Die Führungskraft tut gut daran, ein noch besseres Gespür für die Wünsche der Kunden zu entwickeln und dabei interkulturelle Einflussfaktoren zu berücksichtigen.

Für die Technischen Trainer wird der Vorgesetzte mehr ein Berater oder Impulsgeber, sein, um Kreativität in der Methodik/Didaktik zu fördern und neue Kräfte in der gesamten Mannschaft freizusetzen oder zu reaktivieren.

Das Zusammenwirken der unterschiedlichen Generationen in einem schlagfertigen Team ist bei unserem gesellschaftlichen Wandel eine große Herausforderung. Ob jung oder alt, erfahren oder unerfahren, die Kompetenzen und letztlich die Kolleginnen und Kollegen selbst sollten sich im Sinne des Kundenauftrages wirksam ergänzen. Es dreht sich dabei gewiss nicht alles um die Generation Y, aber zukünftig doch eben vieles.

Eine Führungskraft bewegt sich auch weiterhin in einem multidimensionalen Feld mit der Aufgabe für Resultate zu sorgen, die auf die Unternehmensziele einzahlen.

▪ **Wie denken Sie über das Thema Qualitätssicherung im Technischen Training?**

Wir wollen und müssen weiterhin unseren Zielgruppen bei der Wissensvermittlung höchste Qualität bieten. Das sind wir letztlich auch unseren Kunden schuldig. Am Ende des Tages muss die passende Kompetenz auf eine Kundenanfrage oder ein technisches Problem am Fahrzeug beim Verkäufer oder Servicetechniker z. B. im Autohaus vorhanden sein.

Digitalisierung und Qualität sind zudem keineswegs ein Widerspruch. Es besteht allerdings ein gewisses Risiko, dass die strahlende Wirkung innovativster neuer Möglichkeiten Trainer und Teilnehmer so sehr beeindruckt, dass die Basis, nämlich fachliche Korrektheit, teilweise auf der Strecke bleibt.

Die Grundlage des Technischen Trainings ist und bleibt auch in der Zukunft eine saubere fachliche Recherche, egal ob wir einen effizienten Verbrennungsmotor neuester Generation oder ein hochmodernes Infotainment im Fahrzeug betrachten. Nur so werden wir nachhaltig höchste Qualitätsansprüche erfüllen können.