

# Mitsubishi – certificering med Blended Learning LADEGAARD A/S



## Certificering af sælgere og servicemedarbejdere ved brug af Blended Learning

Dygtige og velkvalificerede medarbejdere er vigtige i alle brancher. Man skal både have en høj faglig viden. Men den viden er ikke så meget værd, hvis man ikke formår at omsætte den sælgende adfærd i den daglige dialog med kunderne.

Mitsubishi i Europa stillede i 2008 et ambitiøst krav til samtlige europæiske forhandlere: Hvis I fortsætte med at forhandle Mitsubishi, skal I forpligte sig til at uddannelse mindst en salgskonsulent og en servicekonsulent inden udgangen af året.

Programmet blev udarbejdet som en fælles europæisk standard, som alle i hele Europa skal leve op til for at blive en "Certified MME Sales Advisor".

På den baggrund besluttede Mitsubishi at arbejde med Blended Learning og LADEGAARD A/S for at sikre den optimale træning over en længere periode.

Der blev udarbejdet et Blended Learning forløb, hvor den enkelte salgskonsulent og servicekonsulent trænede efter de mest effektive metoder.

Udgangspunktet for træningen var **Nøglen til det gode salg**, som gav hver enkelt deltager mulighed for at træne med:

1. Et opslagsværk med alt om salg.
2. Kursusdage med LADEGAARD A/S.
3. En cd så transporttid i bilen blev til læringstid.
4. E-læring på [www.detgodesalg.dk](http://www.detgodesalg.dk) inklusive en række tests

Derudover blev der udarbejdet en særlig certificeringstest, som hver enkelt deltager skulle bestå mellem kursusdagene.

Hele læringsforløbet blev bundet sammen af en Learning Manager som gjorde ledelsen i Mitsubishi i stand til løbende at følge den enkelte medarbejders udvikling.

På den måde fik Mitsubishi gjort certificeringen til en proces med konsekvens.

A screenshot of a web-based test interface titled "Mitsubishi brandtest - Informationssøgning". The interface shows a question: "Hvilket afsnit i servicehåndbogen omhandler kursusstibud for mekanikere?" and a text input field for the answer. The question is labeled "Spørgsmål 1 af 14:" and has a "Point værdi: 10". There is a "Send" button at the bottom right. The score is shown as "score indtil videre 0 points ud af 0".

## Økonomisk attraktiv metode

Resultaterne af indsatsen har ikke været til at misforstå:

*"Blended Learning gav os et godt gennemarbejdet forløb, hvor de enkelte forhandlere er blevet certificeret, og hvor vi kunne følge med i udviklingen. Og så skal jeg ikke lægge skjul på, at Blended Learning jo også er en økonomisk attraktiv metode, fordi langt de fleste deltagere kan opnå VEU-tilskud",* fortæller John Wulff, der er Sales Manager for Mitsubishi i Danmark.