

Weniger Live, mehr Wirkung? [Q&A]

Hallo und ganz herzlich willkommen zu einer neuen Folge im Expertise im Flow Podcast. Ich bin Dr. Simone Weissenbach, Expertin für Lernprodukt, Innovation und Strategie und freue mich sehr auf die heutige Folge. Ich hatte in der letzten Folge ja gesagt, ihr könnt mir gerne konkrete Fragen zu euren Lernprodukten schicken. Und das ist tatsächlich gleich genutzt worden. 😊

Eine von den Fragen möchte ich heute gerne aufnehmen. Und zwar braucht dein Lernangebot wirklich wöchentliche Live Calls? Das ist eine spannende Frage, finde ich, denn Ganz häufig wird Expertenzeit mit Qualität verwechselt. Und gleichzeitig werden Gewohnheiten im Produktdesign nicht mehr wirklich hinterfragt.

Denn wenn du mal an die letzten Jahre zurückdenkst, wenn du schon vielleicht ein bisschen länger auch im Bereich Online-Business unterwegs bist, im Bereich E-Learning unterwegs bist, dann gibt es sehr viel hochwertige Programme, die ganz klassisch Live-Calls integriert haben. In ganz vielen Fällen sind es wöchentliche Live-Calls, manchmal sind es zwei wöchentlich. Ich kenne auch einige Programme, die drei und mehr Live-Calls pro Woche haben. Und das ist an sich nicht problematisch.

Problematisch wird es aus meiner Sicht dann, wenn die Begründung dazu dann heißt, Naja, das macht man halt so. Oder wenn dann gerade im hochpreisigen Bereich häufig diese implizite Logik damit verbunden wird, dass mehr Live gleichzeitig mehr Wert hat. Und deswegen wäre für mich jetzt die zentrale Frage, die Frage zur Frage sozusagen, gar nicht unbedingt, wie viele Live-Calls sollte oder muss mein Programm haben, sondern die viel wichtigere Frage aus meiner Sicht ist, welche Aufgabe erfüllt jeder einzelne Live-Termin eigentlich, die kein anderes Format entweder genauso gut oder vielleicht sogar besser erfüllen könnte?

Und daran merkst du, dass an dieser Thematik eigentlich noch viel mehr dahinter steht und dass es tatsächlich häufig darum geht, dass gewisse Formate

einfach gar nicht mehr hinterfragt werden. In dem Fall bei der Hörerin, die mir die Frage geschickt hat, ist es eben auch so, es ist ein etabliertes Online-Programm, das es jetzt seit knapp fünf Jahren gibt. Es ist eben so aufgesetzt, dass es diese wöchentlichen Live-Calls gibt und ja, es wurde eben viele Jahre nicht hinterfragt. Jetzt ist er an dem Punkt, dass er sagt, ich möchte es gerne auf der einen Seite nicht nur skalierbarer gestalten.

Ich möchte, dass es auf der einen Seite wirksamer ist und es haben sich persönliche Lebensumstände geändert. Das heißt, ich möchte auch nicht mehr unbedingt wöchentliche Live-Calls machen müssen. In dem Fall ist es auch ein Evergreen-Programm mit Open Enrollment. Das bedeutet, dass Teilnehmerinnen und Teilnehmer da eben jederzeit einsteigen können.

Das heißt, bis auf wenige Ausnahmen war es da jetzt tatsächlich so, dass die letzten vier, fünf Jahre wirklich jede Woche da ein Call erfolgt ist. Und für mich wäre jetzt der wichtige Punkt, mir erstmal Gedanken zu machen, in welchen Situationen oder für welche Fälle ist live besonders wertvoll, macht live besonders viel Sinn. Ich werde jetzt ein paar Punkte nennen, aber auch hier ist es so, dass ich das nochmal je nach Thema, je nach Schwerpunkt, je nach Ausrichtung tatsächlich unterscheiden kann. Also zum Beispiel könnte man sagen, Life ist besonders wertvoll, wenn es um schwierige Entscheidungen geht, wenn es um Co-Creation geht, wenn es um sehr sensible Situationen geht, wenn es vielleicht um Beziehung und Vertrauen geht, die eben wirklich auch Teil des Ergebnisses sein sollen.

Mögliche Gründe für live, wo ich aber sage, naja, wäre für mich jetzt zum Beispiel was, wo ich differenzieren würde, das würde ich zum Beispiel eher asynchron machen, ist zum Beispiel, wenn es um komplexe, individuelle Diagnosen geht. Also wenn ich zum Beispiel individuelles Feedback gebe, dann gucke ich mir das gerne in Ruhe an, dann gucke ich mir das auch ein bisschen länger gerne an, lasse das eine Zeit wirken und möchte da gar nicht unbedingt die Aufgabe haben, das jetzt in kürzester Zeit in ein paar Minuten entsprechend das Feedback zu geben, sondern das ist zum Beispiel was, wo ich mir ganz bewusst gerne ein bisschen Zeit nehme, das nochmal sacken lasse und dann wie gesagt nochmal drauf gucke. Aber je nachdem, was du machst, wie das ausgerichtet ist,

kann es eben durchaus auch bei so komplexen individuellen Diagnosen Sinn machen.

Oder eben auch bei Feedback, das echtes Expertenurteil erfordert, wenn zum Beispiel nochmal Rückfragen zwischendurch erforderlich sind. Wenn es um Simulationen oder Übungen vielleicht auch geht. Also das können Situationen sein, wo ich sage, da kann das durchaus Sinn machen, das Ganze live zu machen. Wie gesagt, auch da sind so ein paar Punkte dabei, wo ich sage, kommt drauf an.

Aber das gilt ja wirklich bei allen Themen. Wichtig ist, dass du das für dich, für dein Format einfach überlegst, für deine Situation, für deine Kunden überlegst, wo du sagst, okay, wo ist da der Live-Anteil aus deiner Sicht wirklich besonders wertvoll. Wo ich live auf alle Fälle ziemlich kritisch hinterfragen würde, ist wenn es einfach nur um die Wiederholung von Inhalten geht oder die Beantwortung von Standardfragen oder wenn es dazu gedacht ist, so dieses reine dranbleiben, allgemeine Motivation. Oder halt eben, was wir vorhin schon gesagt haben, weil Premium-Angebote halt eben Live-Calls mit drin haben.

Das können alles Punkte sein. Am schlimmsten Anführungszeichen ist der Punkt zu sagen, naja, es hat sich halt so entwickelt, es ist halt historisch so gewachsen, weil das einfach kein echter Grund natürlich für Live ist. Aber es sollte definitiv ein Grund sein, das Ganze gerne mal zu hinterfragen. Und als ich mir die Frage dann so durchgelesen habe, dann habe ich mir natürlich nicht nur Gedanken gemacht, ob diese Calls jetzt vielleicht didaktisch sinnvoll sind, sondern mich hat eben gleichzeitig interessiert, ob dieser Moment, um den es da geht in diesem Live Call, braucht der wirklich deine besondere

Expertise in dem Moment? Ist das also wirklich die sinnvollste Verwendung deiner letztendlich teuersten Ressource, die du hast? Weil sie unter anderem ja sehr eingeschränkt ist, die Zeit, die du zur Verfügung hast. Und natürlich dann auch die Frage, ob genau dieser Live-Call jetzt wirklich genug Lern- und Business-Impact erzeugt, um diese Durchführung jetzt über so viele Jahre hinweg wirklich dauerhaft zu rechtfertigen.

Und für das vorhandene Beispiel war jetzt die Antwort, was die Themen Business Impact angeht, aber auch tatsächlich, was den Lernimpact angeht, ganz klar, dass es so nicht notwendig ist. Es ging, wie gesagt, bei der Frage um eine Expertin, die wöchentliche Live-Calls anbietet. Die sind überwiegend eigentlich als Q&As aufgebaut. Und da ist natürlich dann die Frage, was sind, wie gesagt, die Funktionen?

Was sind da eher allgemeine Fragen, die immer wieder kommen? Und was sind vielleicht andere Formate, durch die man das sonst noch umsetzen könnte, anders organisieren kann, um das Produkt noch leichter und zugleich aber auch wirksamer zu machen? Und in dem Fall war es jetzt so, dass wir gesagt haben, okay, es könnte tatsächlich Sinn machen, weil einfach in den Q&As immer wieder die gleichen Fragen kommen, dass wir eine Fragenbibliothek anlegen. Das heißt, sie hat dann, wenn die Fragen kamen, und sie wusste über die Jahre ja ganz genau, was die Themen waren, die immer wieder kamen, hat sie ganz kurze Videos, manchmal nur Audios erstellt, hat dazu eine Bibliothek aufgebaut und hat sich dafür entschieden, innerhalb des Programms an gezielten

Stellen zwei Deep Dive Sessions anzubieten, damit man da eben wirklich in die Tiefe gehen konnte. Das hat dadurch auch für die Teilnehmer einen wesentlich höheren Mehrwert gehabt, weil wir, als wir so ein bisschen kritisch geguckt haben, eben auch festgestellt haben, dass es immer wieder Teilnehmer gab, auch die an den Live Calls zum Beispiel nicht teilnehmen konnten, auch nicht unbedingt teilnehmen wollten. Und das war eben dann der Punkt, wo wir gesagt haben, okay, es macht einfach in mehrerlei Hinsicht Sinn, diese wöchentlichen Q&As rauszunehmen. Das ist nicht immer die Lösung, natürlich.

Es kann sein, je nachdem, was es für ein Angebot ist, dass dieses Lernen in der Gruppe eben ganz bewusst von dieser Synchronität lebt, von diesem gemeinsamen Durchgehen lebt. Das ist das, was ich vorhin meinte. Es kommt wirklich auf das Thema, auf die Ausrichtung an, auf das Produkt an, was da das Wichtige ist. Es kann sein, dass du sehr übungsintensive Angebote hast und das in diesen Live-Calls dann machst, dass die wirklich auch da notwendig sind, dass da wirklich viel live gebraucht wird.

Ich hatte das Thema auch angesprochen, dass es auch darum gehen kann, Beziehungen Vertrauen aufzubauen, dass das eben auch ein Teil der Transformation ist. Auch dann kann es durchaus sein, dass es sehr viel Sinn macht, viel live beizubehalten. Also mir geht es überhaupt nicht darum zu sagen, Live ist jetzt grundsätzlich schlecht, sondern mir geht es einfach darum zu sagen, und das gilt jetzt nicht nur für Live-Calls, sondern eigentlich für alle Formate, da immer mal wieder kritisch zu hinterfragen, ob damit das Ziel, das erreicht werden soll, bestmöglich erreicht wird.

Und das gilt natürlich sowohl für, was es funktioniert bestmöglich für dich als Anbieterin, als Anbieter, aber natürlich auch, wie ist es für die Teilnehmer. Und dann natürlich auch wieder die dritte Perspektive, was macht für das Business Sinn. Und da wirklich auf diese ganzen Bereiche zu gucken, ist aus meiner Sicht unglaublich wertvoll. Es gibt da jetzt auch nicht die Standardlösung.

Und trotzdem macht es manchmal genau den Eindruck, als ob es so angebliche Standardlösungen gibt. Denn wenn man sich viele Jahre verschiedene Online-Lern- oder E-Learning-Angebote angeguckt hat, dann waren die gefühlt irgendwie fast alle gleich aufgebaut, weil halt viel nicht hinterfragt worden ist. Das ging so in die Richtung, naja, das macht man halt so. Aber das ist mit Sicherheit nicht unbedingt immer die beste Entscheidung.

Du kannst dir auch gerne mal Gedanken machen, wenn du zum Beispiel jetzt ein Angebot hast mit vielen Live-Elementen, wenn du nur zwei davon in deinem Angebot behalten dürftest, welche würden tatsächlich den größten Unterschied für das Ergebnis machen? Und auch hier wieder, schau dir gerne die verschiedenen Perspektiven an. Welchen Unterschied würde es für dich machen? Welchen Unterschied würde es für die Teilnehmer und Teilnehmerinnen machen?

Und welchen Unterschied würde es aus Business-Sicht machen? Das ist übrigens auch eine der Fragen, die ich im Lernprodukt Review immer sehr bewusst stelle. Also gar nicht, wie optimieren wir jetzt unbedingt dieses oder jenes, sondern tatsächlich zuerst, brauchen wir, in dem Fall die Live Calls, brauchen wir die überhaupt? Und wo liegt dann der tatsächliche Hebel, um da was zu verändern, um das Lernprodukt wirksamer, aber auch wirtschaftlich sinnvoller zu gestalten?

Und wenn vielleicht dein Lernprodukt auch über die Jahre ziemlich aufwendig geworden bist und du aber vielleicht noch gar nicht so ganz sicher bist, was wirklich verändert werden sollte, was vielleicht auch unbedingt bleiben sollte, dann ist das Lernprodukt Revue wahrscheinlich erstmal auch der sinnvollere Start als direkt eine große Co-Creation.

Wenn du da stehst, dann schreib mir sehr gerne einfach mit dem Stichwort Review an sw@simoneweissenbach.com. Erzähl mir kurz, worum es in deinem Produkt geht, was das Ziel ist, an welchen Überlegungen du gerade hängst und dann können wir gerne schauen, ob das Review denn der richtige nächste Schritt für dich ist.

Was mir wichtig ist aus dieser Folge, dass Live kein Qualitätsmerkmal ist, sondern eine Designentscheidung. Und mit dem Wissen, mit dem Fokus, schau gerne auch noch mal auf deine Produkte und entscheide dann für dich, ob oder was sich da künftig verändern darf, dass es eben noch wirksamer wird und auch wirtschaftlich noch besser funktioniert. Soweit für die heutige Folge. Wir hören uns ganz bald wieder.

Mach's erst mal gut und bis dann.