

## 6.2 Eine Nische finden und besetzen

Ich habe darüber nachgedacht, warum es mich nicht schreckt, in einem so heiß umkämpften Markt wie dem Online-Bildungsmarkt Fuß zu fassen und da ist mir folgende Geschichte eingefallen, die ich Euch hier noch mit auf den Weg geben will, weil sie mich selbst inspiriert. Sie handelt von meiner Friseurin, die sich in Zürich auch in einem heiß umkämpften Markt behaupten muss. Aber sie hat dort ihre Nische gefunden und im Prinzip in derselben Art, die ich mir auch für netTeachers vorstelle. Also hier ist meine Geschichte:

### Anna-Lisa

Ich schiebe meine Friseurbesuche meist auf, bis ich wirklich an eine Grenze gelange, wo ich mich rundherum nicht mehr gut fühle und dann denke, entweder brauche ich jetzt etwas Neues zum Anziehen oder eine neue Frisur und aus Erfahrung weiß ich, dass eine neue Frisur nachhaltiger auf mein Selbstbewusstsein wirkt.

Was ich eigentlich will, wenn ich zum Friseur gehe, ist mich hinterher runderneuert und richtig gut fühlen. Aber was ich oft bekomme, sind Friseure, die ihren Job halbherzig erledigen, viel mit mir schwatzen und mich unter anderem wissen lassen, dass meine Kopfhaut zu schuppig und mein Haar zu dünn ist.

Eines Tages stand wieder einer dieser Friseurtermine an und ich hatte irgendwie gar keine Lust auf diverse Friseure, die ich bereits ausprobiert hatte, und recherchierte im Internet nach einem besseren Deal. Dabei stieß ich auf Anna-Lisa beziehungsweise auf ihre Kundschaft, die davon schwärmte, wie einmalig gut man sich nach einem Besuch bei ihr fühlt. Das musste ich ausprobieren.

Und in der Tat. Anna-Lisa erneuert einen rundherum! Sie hat einen eigenen Bereich, wo der Kunde sich erst mal hinsetzt und bei einer Tasse Tee in den Frisurheften stöbert. Im Einzelgespräch in diesem abseits gelegenen Bereich erkundigt sie sich dann, wie es einem gerade so geht und nach welcher Frisur man sich fühlt - braucht man was Freches oder etwas Klassisches? Will man sich verändern oder gleich bleiben? Sie mäkelt kein Stück, sondern ermutigt im Gegenteil, indem sie immer etwas Gutes über die Haare ihrer Kunden zu sagen weiß. Beim Schneiden konzentriert sie sich so auf die Sache, dass man sich kaum traut, sie anzusprechen und statt Trinkgeld erbittet sie einen ehrlichen Eintrag im lokalen Netzwerk.

Ihr glaubt es jetzt vielleicht nicht, aber am Tag vom Start der NetTeachers-Plattform habe ich zumindest tagsüber aufgehört, an der Plattform zu arbeiten und stattdessen diese zwei Dinge getan, die mein Selbstbewusstsein heben: Ich bin auf unseren lokalen Hausberg, den Ütliberg gewandert, und ich bin zu Anna Lisa gepilgert und habe mir eine mutige Frisur schneiden lassen. Nach dem Motto: Wenigstens gut aussehen im Angesicht der Ungewissheit.

## **Warum erzähle ich Euch das?**

Ich bin fest davon überzeugt, dass man sich heute vor allem dadurch abheben kann, dass man dem Kunden ein gutes Erlebnis verschafft. Wir leben in einer Zeit der Massenkultur. Auch die MOOCs bieten letztlich Massenkultur. Sie setzen nicht auf die Betreuung des Einzelnen, sondern auf Datenauswertung und Effizienz beim Lernen. Wenn wir unseren Lernenden ein gutes Lernerlebnis verschaffen, anhören, warum sie zu uns in den Kurs gekommen sind, und sie mit runderneuten Kenntnissen und einem "can do" Gefühl wieder entlassen, dann werden sie zu uns zurückkommen, genauso wie ich immer wieder zu Ana-Lisa gehe.

Christine hat recht mit dem, was sie in Ihrem Kursmaterial zur Selbstführung vertritt: Es geht bei fast allem was wir Menschen tun, auch um Emotionen und beim Lernen spielen sie eine ganz entscheidende Rolle. Wir sollten die Emotionen unserer Teilnehmer im Auge behalten. Sie nicht schimpfen, sondern sie ermutigen. Sie voranbringen und uns für Ihr Vorankommen einsetzen.

Das Leben ist zu kurz, um sich mit Menschen zu umgeben, die einen herunterziehen. Wir sind praktisch immer auf der Suche nach einem Gegenüber, das uns stärkt. Das sind Eure Teilnehmer auch. Und wenn uns das gelingt, dann haben wir bei ihnen gewonnen.