

Online-Meetup

Netzwerk Sprachunternehmen „Corona Special“

2. April 2020

organisiert von: EXPOLINGUA Berlin & Online-Marketing-Agentur Netzbekannt

5 Redner:

- Julia Richter - Geschäftsführerin vom FDSV (Fachverband Deutscher Sprachschulen und Sprachreise-Veranstalter e.V.)
- Sven Haushalter - Carl Duisberg Centren, Leiter Centrum Berlin
- Sarah Brown - Vorsitzende von ELTABB (English Language Teachers' Association Berlin-Brandenburg)
- Lilian Ong - Gründerin und Geschäftsführerin der Sprachschule Sprachinstitut Berlin
- Marija Dobrovoljska - Inhaberin Online-Deutsch-Sprachschule und YouTube-Kanal "Deutsch mit Marija"

160 Teilnehmer:

- Sprachschulen im In- und Ausland,
- Sprach-Lehrer, Sprach-Coaches
- Sprachreise-Veranstalter
- Online-Schulen und -Coaches
- Sprachverlage und Online-Plattformen,
- selbstständige Unternehmer im Sprachbereich

Moderatoren: Sebastian Schattenmann (EXPOLINGUA GmbH) und Gabriel Gelman (Netzbekannt GmbH)

Der Anlass, unser Netzwerk Sprachunternehmen-Meetup im Online-Format früher als geplant durchzuführen, ist nicht sonderlich schön: die Corona-Krise und ihre Auswirkungen auf unsere Branche. Wir haben Probleme, Herausforderungen und Lösungen von Sprachunternehmen von Vogelperspektiven aus verschiedenen Bereichen betrachtet.

Nachfolgend sind die Ansichten von unseren Rednern:

Julia Richter – Geschäftsführerin vom FDSV.

Julia hat die Auswirkungen und Lösungen von Sprachschulen und Sprachreise-Veranstaltern im In- und Ausland geschildert.

Probleme und Herausforderungen bei Sprachschulen und Sprachreise-Veranstaltern stellen sich unterschiedlich dar, je nach Angebotsschwerpunkt, Kundengruppen und Aspekten:

- 1) Bei Gruppen-Sprachreisen: Buchungen werden abgesagt. Es besteht noch die Hoffnung, dass sich die Situation im Sommer ändern wird.
- 2) Schulfahrten wurden durch Ministerien für das laufende Jahr gestrichen. Reisen im kommenden Schuljahr sind noch in Diskussion – man muss erst einmal abwarten.
- 3) Bei den Zielgruppen Jugendliche und Erwachsene: die Buchungen können auf Herbst verschoben werden oder die Kurse müssen in der Form vom Webinar organisiert werden.
- 4) Laut des deutschen Reiserechts: eigentlich müssen Buchungen entweder teilweise oder komplett erstattet werden.
- 5) Endkunde darf nicht der Risikoträger sein, der keine Rückerstattung oder Alternative bekommt.

Problemlösungen (die Nummerierung entspricht der Problemstellung, siehe oben):

- 1) Live Online-Sprachkurse im In- und Ausland. Sprachkurse finden im virtuellen Sprachraum statt; Lernende während der Quarantäne haben mehr Zeit, um Sprachen zu lernen.
- 2) Sprachkurse im Gruppen- und Einzelunterricht sind auch online möglich.
- 3) Wir müssen die Kunden davon überzeugen, dass Online-Unterricht gleich wertvoll und effektiv wie ein Präsenzunterricht ist: Der Lernprozess wird durch Sprachlehrer komplett begleitet, ist interaktiv und kann auf einer internationalen Ebene durchgeführt werden.
- 4) Lösung für Erstattungen. Ein Teil der Lösung: es wird im Moment ein Gutschein-System diskutiert. Mit diesem können kurzfristig Liquiditätsprobleme der Reiseveranstalter überbrückt werden, aber nicht auf Dauer. Dafür (ein weiterer Teil der Lösung) gibt es staatliche finanzielle Unterstützungsprogramme.
- 5) Für den Endkunden soll auch schnell ein staatliches Programm entwickelt werden, das finanzielle Risiken behebt.

Prognose:

Es ist jetzt schwierig, eine Prognose zu geben. Julia ist diesbezüglich guter Dinge und denkt, dass, sobald es eine Lösung für Pandemie gibt und die Medikamente entwickelt sind, Sprachreisebuchungen schnell wiederkommen werden. *Bis dahin müssen wir uns in Geduld üben, Solidarität beweisen und mit den Lösungen arbeiten, die wir heute haben*, so Julia Richter.

F&A:

F: Wie offen sind Schulen, mit Online-Sprachdiensten zu kooperieren, diese zu empfehlen und dafür Provision zu bekommen?

A: Es laufen diesbezüglich bereits einige Verhandlungen. Sprachschulen, die Schwierigkeiten haben, Sprachunterrichte online umzustellen, könnten durchaus mit Online-Dienstleistern, die langjährige Erfahrung haben, sinnvolle Kooperationen starten.

F: Was mache ich mit den Kunden, die ihre Reise abgebrochen haben und nun ihr Geld zurückverlangen?

A: Es gibt noch keine Patentlösung für die Situation, daher muss man bis dahin individuell entscheiden. Versucht, euch mit den Kunden zu einigen und sie darum zu bitten, dass sie warten bis die Gutscheinelösung feststeht. Falls die Kunde rigoros darauf bestehen, dass sie das Geld sofort zurückbekommen, legt euch mit solchen Kunden nicht an (weil sie ja ein Recht darauf haben) und erstattet das Geld zurück.

F: Gilt die Gutscheinelösung auch für reine Sprachschulen, also den reinen Unterricht mit Unterkunft?

A: Das ist genauso individuell zu handhaben. Erstens gelten die AGB der Schule, aber ich würde so einen Gutschein den Kunden anbieten, um die Chance zu vergrößern, diese Kunden zu halten. Dabei verschiebt die Firma aber ihre Liquiditätsproblematik auf das folgende Jahr.

Beiträge und Kommentare vom Chat:

- *Löst der Kunde seinen Gutschein nicht bis Ende 2021 ein, muss der Veranstalter ihm den Wert erstatten. Geplant sind auch Härtefallklauseln für alle Kunden, denen ein Gutschein wegen ihrer finanziellen Situation nicht zugemutet werden könne.*

Kontaktdaten Julia Richter: Julia.Richter@fdsv.de

Sven Haushalter – Carl Duisberg Centren, Leiter Centrum Berlin

Sven hat darüber berichtet, wie die Situation für Anbietern von Deutschkursen im Speziellen ist.

Entwicklung der Problematik:

Am Anfang des Jahres, als Schüler aus China ihre Kurse abgesagt haben, hat man die Situation noch nicht für voll genommen und das Ganze von sich geschoben. Als die Virusverbreitung in Europa, bzw. in Italien, angefangen hat, kam der erste Bruch, da alle Schul- und Sprachreisen abgesagt wurden und man mit leeren Händen dastand. Direkt danach kamen Grenz- und Schulschließungen. Alle Präsenzunterrichte wurden auf Online-Unterrichte umgestellt, was eine große Herausforderung war und ist.

Lösung:

Wir hatten schon früher ein Online-Angebot, deswegen war es ein ziemlich guter Start. Aber wir sollten schauen, wie gut die Schüler technisch aufgestellt sind, wie gut ihre Internetverbindung ist, welches Tool man nutzt (z.B. Zoom, Adobe-Connect, Microsoft-Teams, etc.). Wir haben verschiedene Optionen ausprobiert – im Endeffekt muss man gucken, was für einen am besten funktioniert. Obwohl unsere Kunden in der ganzen Welt verteilt sind, können wir sie trotzdem weiter betreuen, und es ist ein schöner Lernprozess, den wir jetzt angehen.

Prognose:

Es ist ebenfalls sehr schwer zu sagen. Keiner weiß, ob die Lockerung der Einschränkungen unbedingt sofort dazu führt, dass Präsenzunterricht wieder gebucht wird. Wir müssen uns auf Einschränkungen für viele Wochen und Monaten einrichten und schauen, wie wir im Bereich Online-Kurse und anhand der Kooperation mit anderen Online-Dienstleistern etwas erreichen können. **Ich würde mich freuen, wenn es eine Möglichkeit gibt, über Kooperationen zu sprechen.** Ich wünsche allen Sprachanbietern, dass die Umsatzeinbrüche nicht dazu führen, dass man die Grundkosten nicht mehr tragen kann und dass die Situation für alle positiv ausgeht. Ich drücke uns allen die Daumen, dass diese Phase nicht zu lange andauert und wir in besseren Zeiten wieder zusammenkommen und wieder über schönere Dinge reden. Hoffentlich werden wir die Erfahrung, die wir jetzt machen, später als ergänzendes Angebot zum Präsenzunterricht nutzen können.

F&A:

F: Wie gehen Sie mit den Teilnehmern um, denen die technischen Voraussetzungen fehlen?

A: Ein Lernender braucht nur ein einigermaßen stabiles Internet und irgendein Gerät (Laptop, Handy oder Tablet). Falls selbst das fehlt, gehen wir den Weg der Gutscheinelösung.

F: Was sind die größten Herausforderungen bei der Umstellung von Präsenzunterricht auf Online-Unterricht?

A: Für Dozenten ist es sehr ungewohnt, Unterrichtsinhalte online darzustellen: welche Materialien nutze ich, kann ich die bisherigen Materialien nutzen, muss ich Online-Tools verwenden... Das ist eine riesengroße Herausforderung! Man muss groß aufpassen, dass die Kunden z.B. Dokumente lesen können usw. Die zweite Herausforderung sind die Zeitzonen. Das dritte Thema ist Datenschutz (z.B. für Zoom gibt es einen Datenschutzvertrag, den man gut nutzen kann, und man muss dabei Schutzmaßnahmen ergreifen: Zugang nur für bestimmte Teilnehmer gestalten, Passwörter benutzen oder geschlossene „Meetings“ organisieren).

F: Reicht für alle Dozentinnen und Dozenten eine kurzfristige Einarbeitung? (Sind ja nicht nur Computer-affine Menschen in der Branche unterwegs. 😊)

A: Leider haben wir genau deswegen sehr wertvolle Dozenten verloren, die über viele Jahre bei uns unterrichtet haben, da sie sich auf Online-Unterricht nicht umstellen können. Was ich aber allen ans Herz legen kann, abgesehen von Schulungen für DozentInnen: nutzt Online-Foren, eine WhatsApp-Gruppe oder etwas anderes. Das hilft bei uns gerade extrem, die Interaktion zwischen Dozenten zu schaffen, die sich engagiert gegenseitig unterstützen, Tipps geben und bereit sind, sich gegenseitig zu helfen. Es macht uns stolz zu sehen, wie interaktionsbereit unsere DozentInnen sind.

F: Wie sieht die Preisgestaltung den Kunden gegenüber aus?

A: Das ist die Frage, die von heute auf morgen nicht beantwortet werden kann. Wir müssen uns als Gemeinschaft einigen und nicht auf Konkurrenz setzen, sondern mit anderen Schulen eine gemeinsame Entscheidung treffen.

Sarah Brown, Vorsitzende von ELTABB

Sarah hat die Situation der LehrerInnen aus ihrer eigenen Perspektive und der der Vereinsmitglieder geschildert.

Ihr Verein ist da hauptsächlich für Networking und Weiterbildung der Englischen Lehrkräften in Berlin und Brandenburg (Universitäten, Sprachschulen, Business-Englisch-Kurse und private Unterrichte).

Sarah hat zwei Hauptaspekte der Krise mitgeteilt, die SprachlehrerInnen und SprachtrainerInnen betreffen:

1) Finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten

Von einer Woche auf die andere wurden konkret bei Sarah Brown 70 Kurse komplett abgesagt. Jetzt ändert sich das langsam mit kreativen Lösungen, und *zum Glück sind wir in Deutschland und haben die Möglichkeit, finanzielle Unterstützung zu bekommen*. Wie alle bestimmt bereits wissen: für Angestellte ist die Lösung Kurzarbeitergeld und für Freiberufliche die Corona Soforthilfe Paket-2. In unserem Verein fragen, informieren und unterstützen sich Mitglieder über diese Prozesse gegenseitig. Mit der Zeit werden neue Lösungen entstehen, aber erst einmal muss ich mich in den kommenden Wochen und Monaten entsprechend anpassen. Auch ich habe diese Unterstützung beantragt.

2) Umstellung der Kurse auf online

Online-Kurse zu entwickeln geht nicht von heute auf morgen: es ist ein Prozess, eine „transition“. Meine Kunden haben unterschiedliche Wünsche und Bedürfnisse sowie eine unterschiedliche technische Ausstattung, deswegen muss ich flexibel und kreativ sein und mit unterschiedlichen Plattformen arbeiten können. Mit einigen Kunden kann ich z.B. mit Skype und Google Docs arbeiten, mit anderen muss ich telefonieren und gleichzeitig am Telefon Vokabular texten. Das Ziel eines Lehrers ist es, sich in verschiedene Plattformen und Tools einzuarbeiten.

F&A

F: Wie sollen die Preise beim Online-Gruppenunterricht gestaltet werden? Dürfen sie gleich wie die im Präsenz-Unterricht sein?

A: Auf jeden Fall! Gar kein Pfennig weniger! Punkt. Obwohl man selbst nicht da ist, die Vorbereitungs- und Umstellungszeit zählt! Ich bitte alle Sprachschulen und „Konkurrenz“, die Preise beizubehalten: das ist ja der gleiche Service, nur online. Ich ändere nichts. Ich bitte euch, die Preise nicht runterzudrücken, sonst wird es einen Einfluss auf uns alle haben.

Organisatoren: Im Chat gibt es eine gemeinsame Zustimmung.

F: Which of the alternative approaches and tools do you personally find to be the most effective?

A: Mit Gruppen bevorzuge ich Zoom. Skype eignet sich gut für den Einzel- und Gruppenunterricht. Ich liebe Google Docs, das ist jetzt meine Tafel: dort kann man Aktivitäten und Übungen wie z.B. „fill in the gap“ sowie Wortschatz ins Dokument stellen (das habe ich auch im „normalen“ Unterricht benutzt). In Einzelfällen benutze ich WhatsApp (aber dabei muss man auf Datenschutz aufpassen, vor allem bei Firmen-Unterricht).

F: Welche ist die empfohlene höchste Teilnehmerzahl für einen Live-Online-Kurs?

A: Gute Frage! Ich habe alles gehört, sogar ein Unterricht, wo 200+ Teilnehmer drin sind (ich würde dabei ungern die Lehrerin sein). Eigentlich muss es mit einem Präsenz-Unterricht ähnlich sein, weil der Lehrer (die Lehrerin) den Schülern die Möglichkeit geben muss, in „Backup-Rooms“ (wie in Zoom) zu arbeiten. Man sollte es so organisieren, dass die Gruppenarbeit, die in einem normalen Classroom entsteht, auch in einem Online-Unterricht angeboten werden kann.

Kontaktdaten von Sarah Brown: thechair@eltabb.com

Lilian Ong – Gründerin und Geschäftsführerin der Sprachschule Sprachinstitut Berlin

Lilian ist ein perfektes „Best-Practice“-Beispiel für Sprachschulen. Sie hat uns einen Überblick gegeben, wie eine schnelle, zwar zeitlich aufwendige, aber dafür sehr wertvolle Online-Umstellung in der Sprachschule gelaufen ist.

Das Sprachinstitut Berlin ist eine kleinere Sprachschule mit nur einem Standort, die früher spezialisiert war auf Präsenz-Sprachunterrichte. Nachdem die Corona-Krise eintraf, haben sie sofort reagiert (dank der Beratung von Netzbekannt: „Es kommt ein Tsunami, warum lauft ihr nicht jetzt los.“) und eine interne Wochenend-Schulung für die Mitarbeiter durchgeführt, wie die Lehrkräfte ihre Unterrichte auf online umstellen müssen. Glücklicherweise hatte die Schule einen guten Zusammenhalt im Team. Innerhalb von 3 Tagen ist die komplette Schule online gegangen! Es gab eine Menge Arbeit, aber es hat gut funktioniert.

Natürlich hatten nicht alle Sprachlehrer und -lernende Zugang zu allen Hilfsmitteln, um an den Online-Kursen teilzunehmen. Wir haben für die Lehrer Unterrichtszimmer technisch aufgestellt, damit sie von dort aus Unterricht geben können, Kameras besorgt, die Lehrer unterstützt und das Team hat super zusammengehalten. Auch in WhatsApp Chat haben die Lehrer sich sehr gut untereinander geholfen! Wir haben unseren Lehrern gesagt: besorgt euch alles, was ihr braucht. Glücklicherweise mussten wir uns von keinem einzigen Lehrer trennen.

Unsere größte Herausforderung ist eine andere. So wie unsere Sprachschule eine Art Familie für unsere Lehrer ist, wo wir ganz genau schauen, wie es ihnen geht und wo sie Unterstützung brauchen, genauso sind wir im Umgang mit unseren Teilnehmern. Dadurch, dass wir online gegangen sind, haben unsere Schüler natürlich Kontakt zu Lehrern, aber sie verlieren ein bisschen am persönlichen Kontakt mit uns als Schule. Daran arbeiten wir gerade und dafür haben wir eine Kundenberatung online umgestellt sowie eine telefonische Hotline organisiert, wo immer jemand da ist, um Unterstützung zu geben. Das ist eine sehr große Herausforderung für eine Sprachschule mit einem kleinen Team wie wir es haben, aber es macht Spaß zu sehen, wie wir zusammenwachsen.

Ich bin gespannt, was weiter passiert, es ist eine gigantische Herausforderung, die wir alle meistern müssen. Bezüglich der Preise ich bin der gleichen Meinung: es ist wichtig den Teilnehmern zu zeigen, dass wir es schaffen, die gleiche Dienstleistung anzubieten, die wir früher offline gemacht haben.

F&A:

F: Welche Gruppengrößen habt ihr?

A: Die maximale Anzahl ist 8 Teilnehmer und das lässt sich online wunderbar umsetzen. Mit Online-Tools (wie z.B. Backup-Raum) kann man die Teilnehmer genauso wie im Klassenzimmer sich bewegen und untereinander agieren lassen. Dafür muss man einiges umdenken, kreativ sein und es ist sehr wichtig, dass Lehrer untereinander diese Ideen teilen!

F: Welche Online-Tools benutzt ihr, wie teilt ihr den Unterricht auf, macht ihr auch mit Zoom gute Erfahrung und wie macht ihr das mit dem Datenschutz? Könntest Du ein bisschen konkreter diese Aspekte erwähnen?

A: Bei uns dauert ein Unterricht normalerweise 3 Stunden: dabei kann man nicht erwarten, dass ein Lehrer innerhalb von 3 Stunden die ganze Zeit nur Frontalunterricht gibt und dass die Schüler dabei bis zum Ende wach bleiben. Deswegen benutzen wir Zoom mit Backup-Rooms, um Interaktion zwischen Schülern zu fördern. Wie wir mit dem Datenschutz umgehen: wir erstellen die Meetings selbst und verschicken nur die entsprechenden Links an die Schüler. So müssen sie keine persönlichen Daten eingeben, um sich einzuloggen, sondern können auch einen ausgedachten Namen benutzen.

F: Was haben Sie mit den Schülern gemacht, die auf keinem Fall online weiter machen wollten? Haben sie einen Gutschein erhalten?

A: Unsere Schule ist sehr gut in individuellen Lösungen. In der ersten Woche, in der alle Schulen für Unterrichte und Besucherverkehr geschlossen wurden, durfte man noch zur Arbeit gehen und unsere Lehrer haben sich individuell mit solchen Kunden in geschlossenen Klassenzimmern getroffen, um zu erfahren, woran es lag, dass sie keinen Online-Unterricht machen wollten, was es da für Probleme gibt oder was den Schülern gefehlt hat, um dann entsprechend zu schauen, wie es weitergeht. Es kam raus, dass viele Teilnehmer einfach Angst davor hatten, sich mit dieser Technik auseinanderzusetzen. Das war eine große Herausforderung, weil es plötzlich sehr viele individuelle Lösungen waren, die sehr viel Manpower, Zeit und Geduld beanspruchen. Aber jetzt haben wir mittlerweile andere Herausforderungen als vor zwei Wochen. Vor zwei Wochen waren die Teilnehmer sehr offen, auf Online-Kurse zu wechseln und haben sich gefreut, dass wir eine Alternative zum Präsenzunterricht angeboten haben. Die Teilnehmer jetzt, die einen neuen Kurs anfangen, sitzen schon etwas länger zuhause und sind schon davon genervt. Man merkt, dass ihnen die Decke auf den Kopf fällt. Mit denen muss man ein bisschen anders umgehen und ihnen zeigen, dass man offenes Ohr für sie hat.

Marija Dobrovolska, Inhaberin Online-Deutsch-Sprachschule und YouTube-Kanal „Deutsch mit Marija“

Marija hat vor 4 Jahren einen YouTube-Kanal gestartet, der mittlerweile 210.000 Abonnenten hat, vor 3 Jahren ihre eigene Online-Schule gegründet und ihre Tipps geteilt für eine erfolgreiche Online-Umstellung für Sprachschulen.

- Online ist nicht gleich offline: es ist nicht einfach „Offline“-Lehrer dazu zu bringen, vor der Kamera zu unterrichten. Es gibt begnadete Lehrer, die sich in einem Klassenzimmer wohl fühlen, aber online können sie keinen Unterricht geben. Das Geheimnis dahinter ist die Stärke von euren Lehrkräften zu erkennen: was können sie? **Stichwort „asynchrones Lernen“**. Es muss nicht alles „live“ passieren, denn das eigentliche Lernen passiert außerhalb der Live-Sessions. Wir können inspirieren, motivieren und einiges erklären im Format von Sprechstunden. Vielleicht haben Sie Lehrer im Team, die wunderbar korrigieren können: sie können zum Beispiel Hilfschats veranstalten, wo sie die Teilnehmer anders unterstützen. So verliert man keine Mitarbeiter und schaut, dass jeder glücklich ist, mit dem, was er macht. Das ist vielleicht eine mögliche Lösung.

- Nicht auf kurzfristige Lösungen setzen. Ich kann das, ich habe mich dahin gearbeitet, wir haben zum Beispiel letzte Woche einen Kurs für 250 Teilnehmer vorbereitet, die zuhause sitzen mit ihren Kindern und ich kenne meine Kunden. Einen Online-Kurs ohne Erfahrung aus dem Nichts zu stampfen, führt zu frustrierten und unzufriedenen Kunden und zu technischen Lösungen, die vielleicht nicht so gut funktionieren. Besser ist zu überlegen, was kann ich langfristig aus der Situation nutzen, Stichwort „Krise als Chance“, also die Krise ist irgendwann vorbei, wir sind noch da, was machen wir anders als jetzt.

- Der nächste Tipp, da ich schon vorher Kinder erwähnt habe, ist die **Vorbereitung von Zusatzmaterialien für Kinder** (vielleicht ein paar Videos drehen), damit die Eltern Zeit haben, sich aufs Sprachenlernen zu konzentrieren. Vielleicht eine Idee.

- Man muss in erster Linie mit Emotionen von Leuten umgehen (damit sind nicht nur Teilnehmer gemeint, sondern auch Lehrer). Es herrscht eine allgemeine Unsicherheit: wir sollten daran denken, wie können wir den Menschen die negativen Gefühle abnehmen, indem wir etwas Positives erzählen, Humor nutzen oder unsere Social-Media-Accounts aufpolieren und diese nicht nur dafür benutzen, um unsere Kurse zu verkaufen, sondern um etwas schönes zu posten, eine interaktive Situation mit Followern zu fördern und im Endeffekt zu fragen: „Wie geht es euch eigentlich?“. Man sollte nicht versuchen, das klassische Klassenzimmer zu Leuten in die Wohnungen zu bringen: das funktioniert nicht.

- Noch ein Tipp: den Schülern eine Struktur zu geben, die sie im Moment vermissen. Z.B. man kann mit Checklisten arbeiten oder mit Wochenplänen, die den Teilnehmern einen „Halt“ geben. Das ist sehr wertvoll.

F&A

F: Wie lange dauern Ihre Kurse? Und pro Sitzung?

A: Wie gesagt, wir arbeiten so gut wie nicht mit Live-Kursen. Es gibt asynchrones Material, das die Leute in ihrem Tempo bearbeiten. Wir haben vereinzelte Live-Sessions, die zeichnen wir aber auf, und somit sind wir zu 98% flexibel.

F: Benutzt Du Online-Kursbücher?

A: Wir kombinieren verschiedene Materialien, arbeiten sehr gerne mit Verlagen und wenn unsere Teilnehmer gern mit ihren Büchern arbeiten wollen, unterstützen wir sie auch dabei und bestehen nicht darauf, dass sie andere Bücher kaufen.

F: Einige Teilnehmer kommen in die Kurse, um die Sprache zu lernen und möchten auch soziale Kontakte bekommen. Dies dient der Kundenbindung, natürlich auch der guten Stimmung. Wie kann man bei einem Online-Kurs dieses Anliegen unterstützen?

A: Solange man irgendwelche Gruppen benutzt (z.B. Facebook, WhatsApp oder Skype), können sich Teilnehmer in diesen Gruppen treffen. Dabei entstehen sehr produktive Kontakte und sogar Freundschaften. Einige Teilnehmer treffen sich sogar live und berichten, dass sie sich in meiner Online-Schule kennengelernt haben.

F: Mich interessiert auch das Niveau - macht ihr auch A1? Was ist die Herausforderung?

A: Nein, wir spezialisieren uns auf die Prüfungsvorbereitung und bieten die Niveaus B2, C1 und C2.

F: Wie organisieren Sie 250 Teilnehmer? Haben Sie eine Möglichkeit, sich kennenzulernen und auszutauschen? Wie viele Teilnehmer treffen sich dann live?

A: Ich befürchte, wenn ich anfangs darüber zu erzählen, wird es den Rahmen der heutigen Veranstaltung sprengen. Ich habe einiges zu erzählen. Was ich sagen kann: es erfordert einen wahnsinnigen organisatorischen Aufwand, aber es hat sich absolut gelohnt und jetzt ist es richtig geil.

Open-Mic Session

In der Open-Mic Session hatten alle anderen Teilnehmer des Meetups die Möglichkeit, ihre Erfahrungen in einer 2-minütigen Rede zu teilen.

Sprachschulen berichten, dass sie zwar eine heiße Phase erlebt haben bei Umstellung der Sprachkursen online, aber es möglich ist und die Arbeit mit dem Zoom-Tool ganz gut funktioniert. Leider verliert man Kunden dabei. Es gibt auch Ideen für neue Produkte, z.B. Video-Reihe von Koch-Sessions (die früher live in der Schule stattgefunden haben). Schulen stimmen zu bei der Preisdarstellung und würden gerne solidarisch bleiben miteinander, indem sie an dem Preis nichts ändern.

Noch eine wichtige Frage in die Runde war, ob neue Schüler bereit sind, sich in dieser neuen Phase für einen Sprachkurs anzumelden.

Es kam eine Frage, ob es ein Training für Sprachtrainer gibt: welche didaktischen Tools würden am besten für einen Online-Sprachunterricht passen? Sofort kam darauf eine Antwort von Mock und Stops.

Hinweis für Reiseveranstalter: wenn die Gutscheine bis 2021 nicht eingelöst werden, ist der Veranstalter verpflichtet, den Kunden das Geld zurückzuerstatten.

Welche Änderungen, die durch diese Krise kamen, werden auch nach der Krise permanent bleiben? Eine Frage, über die es sich lohnt nachzudenken.