

# Blended Learning

Qualifizierung für den Kundenkontakt.

Was ist das?  
Was kann das?  
Was bringt das?

pr*o*fiTel  
ONLINE.de

11 Antworten von profiTel.

Für die Kundenmanagementbranche setzen die profiTel consultpartner die Standards, wenn es darum geht, moderne „Distance-Learning“- und klassische didaktische Methoden und Erfahrungen aus über 25 Jahren Personalqualifizierung für alle Hierarchieebenen und Funktionen im Contact Service Center zu einem Konzept zu vereinen und für Ihren Bedarf zu individualisieren.

**Hier der Überblick über Ihre Möglichkeiten!**

## 1. Was ist Blended Learning?

Blended Learning ist die zielgerichtete Kombination von unterschiedlichen Lernformen. Im Hinblick auf spezielle Lernsituationen und festgelegte Lernziele werden die am besten geeigneten Lernformen auf einander abgestimmt. Denn jede Lernform hat ihre eigene Wirkungsweise. Somit gibt es für jede Lernform ein besonders geeignetes Medium. Die Wahl von Lernform und Medium erfolgt auf Basis eines integrativen Konzeptes. Es gilt, die Lernformen und ihre mediale Umsetzung so mit einander zu verzahnen, dass jede – gemäß ihrer spezifischen Stärken – zur Erreichung des Gesamtlernzieles optimal beiträgt.

### Blended Learning ist:

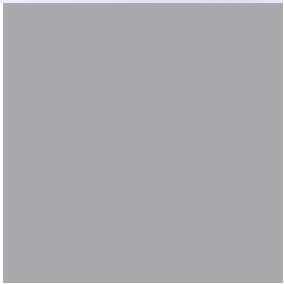
- | eine Kombination aus unterschiedlichen Lernformen, die durch geeignete Medien unterstützt werden,
- | eine Abfolge von web 2.0-Distance-Learning-Phasen und Face-to-Face-Präsenzlerneinheiten,
- | eine Kombination aus Selbstlernphasen und Lernphasen mit Unterstützung von Dozenten,
- | ein modularer Aufbau aus einzelnen Lerneinheiten mit individuellen Lernzielen.



## 2. Welche Lernformen schließt Blended Learning ein?

Die Palette, aus der ein Blended Learning komponiert werden kann, ist breit und setzt sich zusammen aus Distance-Learning- und Präsenzlern-Elementen:

- | Webinare („live“ oder als jederzeit verfügbare Aufzeichnung)
- | Downloadfähige Charts und Unterrichtsmaterialien
- | e-Lernchecks
- | Chat Rooms und Foren zur Kommunikation mit anderen Lernenden
- | Übungshefte für die Vor- und Nachbereitung („Homework“)
- | Telefontutoren und -coaches
- | Präsenzseminare
- | Teilnehmerhandouts in den Präsenzseminaren
- | Präsenzcoachings
- | Tests / Abschlussprüfungen zur Lernerfolgskontrolle



### 3. Warum eignet sich Blended Learning besonders für die Qualifizierung im Contact und Customer Service Center?

Es gibt kaum eine Branche, in der so viele Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen vom Arbeitgeber organisiert werden müssen wie in der Call Center Branche – schon allein wegen der zahlreichen Quereinsteiger und der hohen Fluktuation. Sowohl die Servicequalität als auch die Salesquoten sind direkt abhängig von der Qualifikation der Agents. Doch Aus- und Weiterbildung kostet nicht nur Geld sondern auch Zeit, Zeit, in der die Agents nicht verfügbar und nicht produktiv sind, sondern durch Abwesenheit vom Arbeitsplatz wiederum nur Kosten erzeugen. Distance-Learning-Elemente können flexibel außerhalb der Arbeitszeit oder in Zeiten niedriger Kundenfrequenz genutzt werden. Die Entwicklung eines auf die Bedürfnisse des Unternehmens maßgeschneiderten und in Hinsicht auf die Dynamik des jeweiligen Dienstleistungsprofils stets flexiblen Blended Learnings ist der ideale Kompromiss aus Kosteneffizienz und Qualifizierungsqualität.

#### Die Vorteile auf einen Blick:

- | Blended Learning bietet viel mehr zeitliche Flexibilität.
- | Blended Learning spart Kosten.
- | Blended Learning vermittelt Wissen und fördert Verhaltensänderungen nachhaltiger.



#### 4. Was ist ein Webinar?

Ein Webinar ist ein Seminar, welches das World Wide Web nutzt. Es findet am Bildschirm statt und kombiniert Audio-, Video-, Flash- und Graphikelemente. Ein Webinar ist in der Regel eine kurze Lerneinheit von maximal 60 Minuten und hat prinzipiell Zugriff auf alle Kanäle und Medien des Internet, so auch auf VoIP.

Jedes Webinar hat einen Dozenten, der die Lernenden durch die Inhalte führt und eine intensive, individuelle Lernbetreuung bietet.

Ein Webinar kann live durchgeführt werden mit direkten Interaktionsmöglichkeiten zwischen Lernenden und Lehrenden. Es kann aber ebenso gut als Aufzeichnung jederzeit abgerufen werden, um Lehrinhalte nachzuarbeiten oder zu vertiefen. Und wer einen Termin verpasst hat, kann sich einfach online auf dem Laufenden halten.

In einem Webinar kann die Wissensvermittlung ebenso linear wie interaktiv erfolgen. Der Dozent kann komplexere Lehrinhalte im Vortragsstil referieren oder – bei Live Webinaren – Zwischenfragen oder Diskussionen über Chat oder Telefon erlauben. Jedes Webinar verfolgt ein individuelles Lernziel, welches in der Verzahnung mit den anderen Lerneinheiten eines Blended-Learning-Konzeptes zu einem Gesamtlernziel beiträgt.

Anders als in den klassischen E-Learning Verfahren können Webinare auch verhaltensbezogene Elemente mit einbeziehen.

#### 5. Welche Vorteile bietet Ihnen und Ihren Mitarbeitern das Lernen über Webinare?

Lange Reisen werden überflüssig. Reisekosten entstehen nur noch für die deutlich reduzierten Präsenzseminartage des Blended Learnings.

Die Webinare können bequem vom Arbeitsplatz oder von zu Hause absolviert werden (lediglich ein DSL-Internet-Zugang ist erforderlich).

Der Zeitumfang für Lerneinheiten wird signifikant verkürzt und auch die Zeitspanne zwischen Erlernen und Anwenden der neuen Skills schrumpft. Die Mitarbeiter erleben den Erfolg ihrer neuen Fähigkeiten unmittelbar. Das motiviert!

Flexible Gestaltung der Lehr- und Lernzeiten: Die Webinar-Gruppe kann sich zu einem individuell verabredeten Zeitpunkt untereinander und mit dem Dozenten austauschen – via Chat, Telefonkonferenzen oder Foren.

Die Teilnehmerzahl beim Webinar ist nahezu beliebig und sollten Mitarbeiter verhindert sein, Live-webinare können aufgezeichnet und wieder abgerufen werden.

„Inhouse“ Webinare werden nicht nur auf das einzelne Lernziel hin entwickelt. Sie sind genau auf die speziellen Anforderungen des einzelnen Unternehmens abgestimmt.

## 6. Wie kann ich meine Mitarbeiter für die Teilnahme am Blended Learning begeistern?

Jeder gute Mitarbeiter entwickelt sich gerne weiter. Blended Learning ermöglicht es jedem Teilnehmer, sich nach seinen individuellen Lernpräferenzen weiterzuentwickeln. Das bedeutet für Ihre Mitarbeiter:

- | Die eigene Geschwindigkeit zum Maßstab nehmen zu können,
- | Nicht an feste Zeitvorgaben gebunden zu sein, sondern an einem selbst bestimmten Ort zu einem selbst gewählten Zeitpunkt lernen zu können,
- | Kurzfristige Kontrolle des eigenen Wissensstandes,
- | Abwechslungsreiche Nutzung verschiedener Medien:

- Webinar
- Video
- Audio / Telefon
- E-learn-Sequenzen
- Chat / Foren
- etc.

- | Lernspaß durch kreativ und vielseitig gestaltete Erfolgskontrolle, z.B.:

- Multiple Choice
- Kurzantworten
- „Verwürfelte Sätze“
- Kreuzwortsrätsel
- Matching
- Lückentests

## 7. Wie hoch ist der technische Aufwand?

Der technische Aufwand ist minimal. Die web2.0 basierten Elemente erfordern keinerlei Programminstallationen auf den Computern der Teilnehmer, lediglich einen DSL-Internet-Zugang und eine E-Mail-Adresse. Webinar Software ist in der Bedienung unkompliziert. Alle web2.0-Elemente sind über eine Internet-Plattform, zu der es einen geschützten, einfachen Zugang gibt, jederzeit abrufbar. Der Informationsaustausch zwischen den Lernenden und dem Dozenten erfolgt über Telefon, Chatrooms und E-Mail.



Mehr Information und den Zugang zur **profiTel-Online.de** Plattform finden Sie unter **www.profiTel-Online.de**

## 8. Warum sind klassische Präsenzveranstaltungen nach wie vor wichtig und warum wird nicht der gesamte Lehrstoff über Webinare oder andere online-Medien vermittelt?

Klassische Seminare und Coachings sind im Rahmen von Blended Learning unabdingbar:

- | weil der Dozent in der direkten zwischenmenschlichen Kommunikation sicherer erkennen kann, ob der Lehrstoff verinnerlicht wurde.
- | weil nur im physischen Miteinander das online-Wissen durch Üben in die Praxis übertragen werden kann.

**Die wesentlichen Vorteile des klassischen Lehrens und Lernens bleiben erhalten, die positiven Effekte verstärken sich. Diese sind:**

- | Mehr Raum für die Erarbeitung von individuellen Formulierungen anhand von Fallbeispielen im Präsenzseminar.
- | Mehr Zeit für praktische Übungen durch Gruppen oder Partnerarbeiten, Rollenspiele oder „Trainerkarussell“.
- | Mehr Zeit für Training-on-the-Job Einheiten zur Sicherung der Nachhaltigkeit im Tagesgeschehen.



„**GRAU**, teurer Freund,  
ist alle Theorie

Und **GRÜN** des Lebens  
goldner Baum.“

*Johann Wolfgang von Goethe, Faust I*

## 9. Warum ist das begleitende Tutorium unabdingbar für den Lernerfolg?

Ein komplexer Lernprozess, der sich aus unterschiedlichen on- und offline Elementen zusammensetzt, muss koordiniert werden. Die Lernenden brauchen kontinuierliche Begleitung, der Wissensstand der einzelnen Mitglieder muss vor den Präsenzveranstaltungen möglichst gleich sein. Das Tutorium hat vor allem folgende Funktionen:

- | Der Tutor fördert und fordert (!) die Motivation und die Disziplin.
- | Der Tutor koordiniert und organisiert die online-Abläufe des Blended Learnings.
- | Der Tutor kontrolliert den Lernerfolg und unterstützt die Gruppe dabei, auf einem gemeinsamen und möglichst hohen Niveau zu bleiben.
- | Der Tutor ist der kompetente Ansprechpartner für den Arbeitgeber bei allen Fragen zu Lernerfolg und Gruppenniveau.

## 10. Wie entwickelt profiTel Ihr Blended Learning Konzept und wie wird es umgesetzt?

Blended Learning ist eine Komposition aus verschiedenen Elementen, die Stück für Stück aufeinander aufbauen und ineinander greifen. profiTel kann den kompletten Prozess für Sie übernehmen – von der Konzeption über die Umsetzung bis hin zur kontinuierlichen Anpassung und Weiterentwicklung. Wir erarbeiten jedoch auch einzelne Elemente wie Webinare für Sie.

**Der Prozess einer Blended Learning-Entwicklung läuft idealer Weise folgendermaßen ab:**

- 1 Sorgfältige Bedarfsanalyse zur Ermittlung des Status quo des Fachwissens und der Fähigkeiten Ihres Teams.
- 2 Formulierung der Zieldefinition der Lernmaßnahmen.
- 3 Gemeinsame Festlegung des Gesamtzieles und der Unterlernziele.
- 4 Auswahl der Medien und Lernformen.
- 5 Aufbau eines modularen Lernsystems, in dem Lerninhalte und Lernformen optimal aufeinander abgestimmt werden, damit sie im Verlauf des Blended Learnings effizient mit einander verzahnt werden können.
- 6 Entwicklung der „Inhouse“ – Webinare, abgestimmt auf die Unternehmensanforderungen und Lernziele.
- 7 Ausarbeitung von schriftlichen Unterlagen und gegebenenfalls E-Learning Tools, Einrichtung von Chatrooms, Lernkontroll-Tools, Homeworks etc.
- 8 Bestimmung und Schulung eines Tutors sowie Erarbeitung eines Tutoren-Programmes.
- 9 Entwicklung abgestimmter Inhouse-Präsenz-Seminar-Einheiten.
- 10 Terminierung von Präsenz- oder Telefon Coachings

### Entwicklung von Einzelmodulen

In manchen Fällen erweist es sich als sinnvoll, bereits bestehende Qualifizierungsprogramme um Elemente aus dem profiTel Blended Learning zu ergänzen. Wir unterstützen Personalabteilungen dabei, ergänzende Elemente zu konzipieren und umzusetzen.

## 11. Wenn Sie Blended Learning als geeignet für die Aus- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter ansehen, warum sollten Sie sich für profiTel entscheiden?

**profiTel** verfügt über eine mehr als 20jährige Erfahrung in der didaktischen, inhaltlichen und nachhaltigen Aufbereitung von Wissensinhalten und für Verhaltensoptimierungen im Kundenkontakt.

**profiTel** verfügt über eine mehr als 20jährige Erfahrung in der Wissensvermittlung von Call-Center-relevanten Inhalten und zur Verbesserung von Verhalten durch unterschiedliche Lernformen des Trainings-off-the-job (z.B. Seminare) und Trainings-on-the-job (z.B. Coaching).

**profiTel** entwickelt seit mehr als 20 Jahren Präsenzseminare, die speziell auf die Anforderungen einzelner Unternehmen abgestimmt sind.

**profiTel** verfügt über sämtliches und zu 100% dokumentiertes Wissen zur Basis-Qualifizierung und Fortgeschrittenen-Qualifizierung von Sales- und Service-Mitarbeitern.

**profiTel** verfügt über umfangreiches und zu 100% dokumentiertes Wissen zur Qualifizierung von (Team-/General-)Managern „Call & Communication“ und Funktioniern in CSC. Das dokumentierte Wissen liegt in Form von ca. 10.000 Seiten PowerPoint-Charts und über 20 Lehrbriefen vor.





**Ihre Ansprechpartnerin ist**

**Beate Middendorf**

Leiterin AKADEMIE

**Tel: 040 / 89 79 20 00**

prøfiTel  
ONLINE.de  
AKADEMIE

prøfiTel  
COMPETENCE  
AKADEMIE



- Die E-Learning-Bibliothek für den Customer Service -

prøfiTel  
@consultpartner

**ww consultpartner · Wolfgang Wiencke**

Grandkuhlenweg 1A · 22549 Hamburg

☎ 040 / 89 79 20 00 📠 040 / 89 79 20 99

E-Mail: [info@profitel.de](mailto:info@profitel.de)

**[www.profitel.de](http://www.profitel.de)**

