



Die Stimme der Branche.

- Home
- Verband
- Mitglieder
- Themen
- Angebote
- Wissen
- Presse

News

Suchen...

Zum Mitgliederbereich

Benutzername

Login ▶

Newsletter abonnieren

E-Mail *

Abonnieren

[Abmelden](#)

News > Kosteneffizienz durch Blended Learning

11.11.2015 | News

Kosteneffizienz durch Blended Learning

Die Qualifizierung von Sales und Service Mitarbeitern und Führungskräften ist eine fortlaufende Aufgabe im Call Center. Fluktuation, Quereinsteiger, neue Projekte und wachsende Qualitätsanforderungen sind nur einige Gründe, die ständige Qualifizierung notwendig machen. Demgegenüber steht der hohe und wachsende Kostendruck, dem sich Unternehmen ausgesetzt sehen. Auf diesen Kostendruck reagieren viele Dienstleister und Inhouse Call Center mit dem Verzicht oder zumindest der Einschränkung von Qualifizierung. Kostensparen durch Ausbildung sparen – das ist sicherlich angesichts der hohen Qualitätsanforderungen, die externe und interne Auftraggeber stellen, die falsche Lösung.

Dabei besteht das Hauptproblem weniger in den Ausbildungskosten selbst. Viel wichtiger ist der Aspekt, dass bei einem klassischen Präsenzseminar der Mitarbeiter nicht an seinem Arbeitsplatz ist und seiner Aufgabe nicht nachgehen kann. Er verursacht also Kosten, ohne dafür Leistung zu erbringen. Kurzfristiger Ersatz ist auf Grund der meist knappen Personalressourcen oft nicht möglich.

Die Lösung liegt in der zeitlichen Reduzierung der Präsenz-Seminare bei gleichzeitig mindestens gleichhoher Qualifizierungsqualität. Erreicht werden kann dieses Ergebnis durch gezielten Einsatz von E-Learning-Modulen. Denn auf diese Weise kann einerseits bares Geld gespart werden. Andererseits steht mehr Zeit für Übungseinheiten zur Verfügung, wie die folgende Beispielrechnung zeigt:

Die kalkulatorischen Kosten für einen Trainer betragen z.B. 520,00 Euro pro Tag und beinhalten neben Gehalt und Lohnnebenkosten auch einen Fixkostenanteil für Raum, Strom etc. Für einen Mitarbeiter wird dieser Betrag auf 360,00 Euro beziffert, bei 12 Seminarteilnehmern sind das dann insgesamt $12 \times 360,00 = 4.320,00$ Euro für die Mitarbeiter. Dazu kommen die 520,00 Euro für den Trainer. Ein Seminartag kostet das Unternehmen also rund 4.840,00 Euro. Setzt man acht Stunden Seminar an, wird der Trainer ca. vier Stunden davon für die reine Wissensvermittlung benötigen. Für diesen Zeitraum fallen dann Kosten von 2.420,00 Euro an. Die übrige Zeit steht zum Üben und Trainieren der neuen Inhalte zur Verfügung.

...

 Download PDF:
[profiTel PM Kosteneffizienz durch Blended Learning 2015-11_11](#)

 Drucken  RSS-Feed

Sponsoren



Besuchen Sie das Branchen-Event!

