

Wir gestalten Zukunft

Blended Learning

Qualifizierung für den Kundenkontakt.

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

10 Fragen – 10 Antworten

pr ϕ fiTel
ONLINE.de
AKADEMIE

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.

1. Was ist Blended Learning?

Blended Learning ist die zielgerichtete Kombination von Distance-Learning- und Präsenzlern-Elementen. Dabei werden im Hinblick auf spezielle Lernsituationen und festgelegte Lernziele die am besten geeigneten Lernformen aufeinander abgestimmt.

2. Welche Lernformen und Instrumente schließt Blended Learning ein?

- | (Live-)Webinare
- | e-Lernchecks
- | Homeworks
- | Chatrooms und Foren
- | Online-Tutoren und -Coaches
- | Tests/Abschlussprüfungen
- | Präsenzseminare

3. Warum eignet sich Blended Learning besonders für die Qualifizierung im Call- bzw. im Customer Service Center?

Aus- und Weiterbildung kosten nicht nur Geld, sondern auch Zeit. Zeit, in der die Agents nicht verfügbar und nicht produktiv sind, sondern durch Abwesenheit wiederum Kosten bzw. fehlende Umsätze erzeugen. Die Lösung: Distance-Learning-Elemente können flexibel außerhalb der Arbeitszeit oder in Zeiten niedriger Kundenfrequenz genutzt werden.

4. Webinar – was ist das, was bringt das?

Ein Webinar ist ein Online-Seminar, in dem ein Dozent die Lernenden durch eine multimediale und interaktive Präsentation führt. Das Webinar kann „live“ sein oder als Aufzeichnung immer wieder eingesetzt werden. Es kann bequem vom Rechner – und damit auch von zuhause aus – absolviert werden. Diese Flexibilität spart Zeit und (Reise-)Kosten.

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

Jeder gute Mitarbeiter entwickelt sich gerne weiter. Auf dieser Basis setzt Blended Learning auf und punktet vor allem mit Lernspaß durch Multimedialität sowie kreativ und vielseitig gestaltete Erfolgskontrolle (z.B. Kreuzworträtsel, Lückentests etc.).

6. Wie hoch ist der technische Aufwand?

Minimal. Die Online-basierten Elemente erfordern keinerlei Programminstallationen, lediglich einen DSL-Internet-Zugang und eine E-Mail-Adresse. Webinar-Software ist in der Bedienung unkompliziert. Alle Online-Elemente sind über eine Internet-Plattform, zu der es einen geschützten, einfachen Zugang gibt, jederzeit abrufbar.

7. Warum sind klassische Präsenzveranstaltungen nach wie vor wichtig?

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 und weil nur im physischen Miteinander das Online-Wissen durch Üben in die Praxis übertragen werden kann.

8. Warum ist das begleitende Tutorium unabdingbar für den Lernerfolg?

Die Lernenden brauchen kontinuierliche Begleitung. Der Tutor hat vor allem folgende Funktionen:

- | Er fördert und fordert (!) die Motivation und die Disziplin.
- | Er koordiniert und organisiert.
- | Er kontrolliert den Lernerfolg.
- | Er ist kompetenter Ansprechpartner bei allen Fragen zu Lernerfolg und Teilnehmermotivation.

9. Wie entwickelt profiTel ein 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 gestaltet den kompletten Prozess – von der Konzeption über die Umsetzung bis hin zur kontinuierlichen Anpassung und Weiterentwicklung. Wir erarbeiten jedoch auch einzelne Elemente wie Lernchecks, Tests, Online-Umfragen u.v.a.m.

10. Warum profiTel?

- | profiTel verfügt über **sämtliches und zu 100% dokumentiertes Wissen** zur Basis- und Fortgeschrittenen-Qualifizierung von Sales- und Service-Mitarbeitern sowie Führungskräften speziell im Customer Service Center.
- | profiTel hat **mehr als 20 Jahre Erfahrung** in der Aufbereitung von Wissensinhalten, im Kundenkontakt sowie in der Durchführung von Seminaren und Lehrgängen.
- | Die profiTel AKADEMIE bietet heute schon neben ca. 70 Präsenzseminarthemen **über 50 „Out-of-the-box“ e-learn-Module** zur unkomplizierten (Weiter-)Qualifizierung von Mitarbeitern im Call- bzw. Customer Service Center an.

ww consultpartner · Wolfgang Wiencke

Gofßlers Park 11 · 22587 Hamburg

Tel.: 040 / 89 79 20 00

Mail: info@profitel.de

www.profitel.de