

Kennen Sie Blended Learning?

Sollten Sie!

profiTel consultpartner als Branchenspezialist und Ausbilder, mit mehr als 20jähriger Erfahrung, verfügt über das inhaltliche und technische Know-How, um Qualität auch im Rahmen von Blended Learning zu liefern.

Welcher Call Center Verantwortliche kennt das nicht: kostendeckende Preise sind gegenüber Auftraggebern nur schwer durchzusetzen, gleichzeitig wird von Auftraggeberseite höchste Service-Qualität erwartet.

Also runter mit den Kosten und gleichzeitig die fachliche sowie kommunikative Leistung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch kontinuierliche Qualifizierung auf einem hohen Niveau halten! Wie soll das gehen? Aus- und Weiterbildung kostet nicht nur Geld, sie kostet auch Zeit, Zeit in der die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht verfügbar und nicht produktiv sind, sondern durch Abwesenheit vom Arbeitsplatz wiederum Kosten erzeugen.

Also auf Aus- und Weiterbildung verzichten? Das ist angesichts der vielen Quereinsteiger und der hohen Fluktuationsrate in der Call Center Branche

nur zu Lasten der Servicequalität möglich. Auch wenn diese Reaktion auf den Kostendruck verständlich wäre – Aber: Maßnahmen zum Aufbau und zur Sicherung von Service-Qualität sind heute (überlebens-)notwendig.

Wenn der Verzicht auf Aus- und Weiterbildung der falsche Weg ist, muss sich die Lösung in der Mitarbeiterqualifizierung selbst finden. Sie muss so gestaltet sein, daß sie einerseits kostengünstig ist und andererseits flexibel organisiert werden kann. Mit einem Wort, sie muss effizient sein. Hier setzt das Konzept des Blended Learning an.

Mit der Entwicklung des Internets hin zum Web 2.0 bieten sich mittlerweile vielfältige Möglichkeiten, die die Wissensvermittlung über das Netz attraktiv machen. Im Zentrum der Online-Ausbildung stehen Web-Seminare und Video-Casts. In kurzen Einheiten von 30 bis maximal 90 Minuten erläutert der Dozent den Lehrstoff unter Nutzung von Grafiken und Textelementen entweder live (im Rahmen eines Web-Seminars) oder aufgezeichnet (als Video-Cast). Jedes Web-Seminar, hierfür hat sich mittlerweile der Begriff „Webinar“ durchgesetzt, bzw. jedes Video-Cast, präsentiert einen Teil des gesamten Lehrstoffs, der

im Rahmen des Kurses vermittelt werden soll. Idealerweise erhält der Lernende den Inhalt auch noch als Download. Jede dieser Lerneinheiten sollte durch einen online durchzuführenden Test ergänzt werden, denn Lernkontrolle fördert den Lernerfolg. Das System ermittelt sofort das Ergebnis und der Teilnehmer erkennt sogleich seine Wissenslücken, die er durch Wiederholen des Stoffes auffüllen kann. Anders als die Teilnahme an Präsenzveranstaltungen ist die Nutzung der online – Lernelemente orts- und zeitunabhängig. Für ein Webinar gilt zwar nur die Ortsunabhängigkeit, aber die Kürze der Lerneinheit macht es möglich, dass sie in die Mittagspause, in kundenfrequenzarmen Zeiten oder die Freizeit gelegt werden kann.

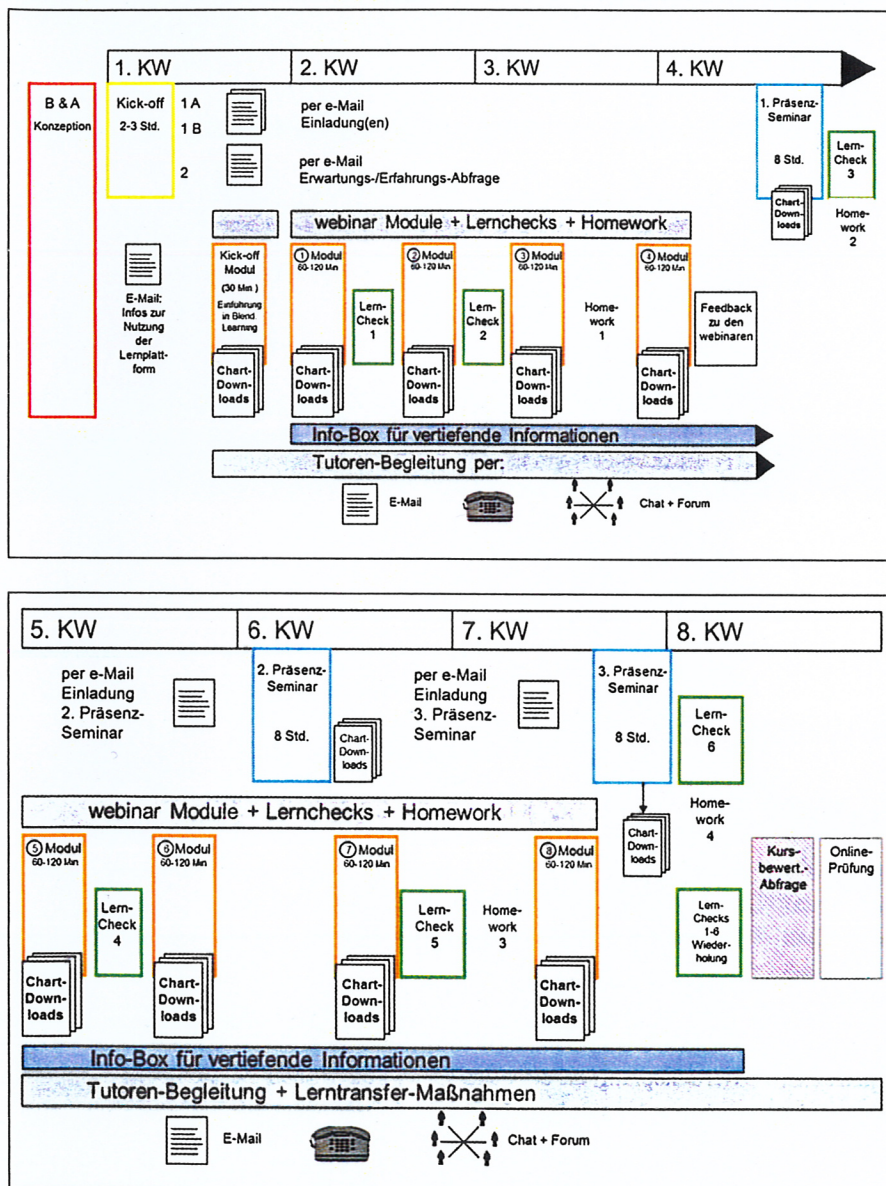
Die Aufteilung des Gesamtlehrstoffes in kleine „Häppchen“, dient nicht nur dem Ziel der Flexibilität. Wer selbst einmal an einem Präsenzseminar teilgenommen hat, weiß, daß die Aufmerksamkeit

nach einer bestimmten Zeit nachlässt. Die Kürze der Wissensvermittlung hilft, keine Informationen zu verpassen und nach Abschluss der Qualifizierung über das gesamte Know-How zu verfügen. Der Austausch zwischen dem Dozenten und den Lernenden über Foren und Chatrooms intensiviert die Wissensaneignung noch.

Der Lernende sollte nicht allein mit dem Lehrstoff und seinem inneren Schweinehund bleiben. Begleitung während der Online-Lernphase trägt wesentlich zum Lernerfolg bei. Die Aufgabe des Tutors ist das Fördern und Fordern. Er ist Ansprechpartner bei Fragen und Problemen inhaltlicher Art, aber er kontrolliert auch die Aktivitäten der Teilnehmer. Kein Lernender kann sich unbemerkt entziehen.

Wissen heißt nicht Können. Wer weiß, wie er mit einer Kundenbeschwerde freundlich umgehen kann, muss noch lange nicht in der Lage sein, sich entsprechend zu verhalten. Der erste Schritt von der Theorie zur Praxis sind Homeworks. Der Lernende wird, angestoßen durch offene Fragen, aufgefordert, das Gelernte in Beziehung zu seinem Berufsalltag zu setzen und z.B. „richtige“ Formulierungen zu entwickeln, die er in seinen Gesprächen anwenden kann. Damit das online

**WENN DER VERZICHT AUF
AUS- UND WEITERBIL-
DUNG DER FALSCHER WEG
IST, MUSS SICH DIE LÖSUNG
IN DER MITARBEITERQUALIFI-
ZIERUNG SELBST FINDEN.**



Gelernte zur Selbstverständlichkeit wird, bedarf es jedoch des Trainierens. Im Rahmen von kurzen Präsenzveranstaltungen übt der Lernende z.B. durch Rollenspiele die Anwendung seines neu erworbenen Wissens.

Blended Learning ist grundsätzlich modular strukturiert und nutzt die für jedes Lernziel passende Lernform. Der gesamte Lehrstoff wird in

einzelne Einheiten aufgeteilt, deren Inhalte aufeinander aufbauen, sich ergänzen, erweitern, vertiefen. Die Besonderheit bei der Qualifizierung von Call Center Mitarbeitern ist tatsächlich die Notwendigkeit, Präsenzlernereinheiten zu integrieren.

Das obenstehende Modell stellt einen beispielhaften Ablauf dar. ■