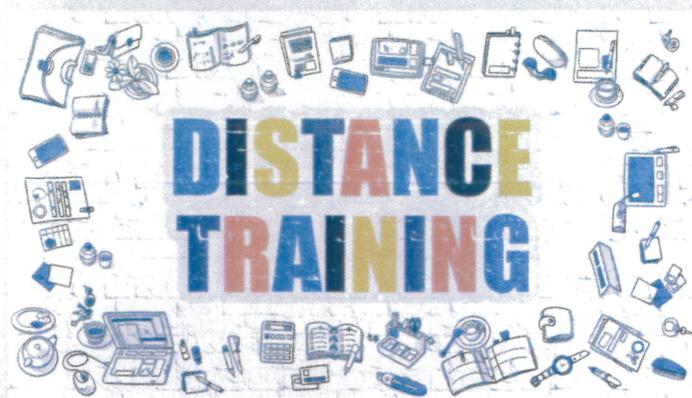


E-LEARNING IM CUSTOMER CARE

Viele Unternehmen im Customer Care sind durchaus bereit, ihre Mitarbeiter fortzubilden. Denn diese sind schließlich die „Visitenkarte“ im Kontakt mit den Kunden. Im hektischen Alltag ist es jedoch oft schwierig, Zeitfenster für die notwendigen Lerneinheiten zu finden. Hier kann Distance Learning Abhilfe schaffen.



Im Vergleich mit Präsenzveranstaltungen wird schnell klar: Werden Agents und Führungskräfte mit Distance Learning-Einheiten ausgebildet und (weiter) qualifiziert, ist der Zeiteinsatz flexibel planbar. In auslastungsarmen Zeiten kann sich der Lernende mit neuen Inhalten beschäftigen, ohne den Arbeitsplatz dafür verlassen zu müssen. Schon vor der Lernphase kann der Lernbedarf erfasst und die Auswahl der Kurse individuell darauf abgestimmt werden. Durch den integrierten Lerncheck gibt es auch gleich ein Feedback über die erbrachten Leistungen.

Der zweite Vorteil liegt auf der Hand: Während bei Präsenzseminaren Kosten für Anfahrt und ggf. Übernachtung entstehen, fallen diese Posten beim Distance Learning weg. Und auch ein drittes Argument spricht für das selbst gesteuerte Lernen. Studien zeigen, dass diese Form der Wissensvermittlung nachhaltiger ist als Präsenzseminare – vorausgesetzt, ein Tutor steht für Teilnehmerfragen zur Verfügung.

die einzelnen Lernsequenzen besonders kurz und lassen sich so bestens in den Tagesablauf integrieren. So werden zwar pro Tag nur wenige Inhalte neu erfasst, diese verankern sich jedoch umso besser im Langzeitgedächtnis.

Daneben bietet profiTel auch sog. virtuelle Klassenzimmer zum Lernen an. Die Situation ähnelt einer realen Schulungssituation, für die der Lernende seinen Schreibtisch nicht verlassen muss. Der Vorteil ist einerseits das synchrone Lehren und Lernen, da sich Schüler und Lehrer virtuell zur gleichen Zeit treffen. Außerdem bietet die Technik Möglichkeiten zur direkten Kommunikation mittels Headset oder Webcam. Die Teilnehmer können so nicht nur miteinander reden und diskutieren, sondern auch beispielsweise eigene Folien präsentieren oder Gruppenarbeiten erledigen.

Ein weiteres Mittel, um die Attraktivität und Effektivität von Schulungsvideos zu erhöhen, sind interaktive Videos. So können die Filme etwa durch Lern- und Verständnisfragen

unterbrochen werden, um den Lernerfolg der Teilnehmer zu kontrollieren. Außerdem können die Lernenden aktiv ins Geschehen eingebunden werden, indem an jeder beliebigen Stelle Kommentare abgegeben werden können. Diese Anmerkungen sind für die anderen Teilnehmer sichtbar und können dann später im Plenum diskutiert und reflektiert werden.

Ebenfalls interaktiv funktionieren Live-Webinare, bei denen ein Dozent das zu bearbeitende Thema mit Hilfe einer Präsentation vermittelt. Da die Texte jedoch nicht vorher aufgenommen, sondern live gesprochen werden, sind Rückfragen der Teilnehmer oder eine anschließende Diskussion möglich. So ist jederzeit gewährleistet, dass die Inhalte verstanden werden.

Nicht alle Fertigkeiten sind allerdings durch reines Faktenlernen zu erlangen. Daher bietet profiTel auch Blended Learning-Kurse an, bei denen E-Learning und Präsenzseminare kombiniert werden. Dabei enthalten die E-Learnings Lernchecks und Homeworks, die Rückschlüsse über das Gelernte zulassen. Der Trainer ist durch diese Arbeiten der Teilnehmer optimal auf das Präsenzseminar vorbereitet und kann gezielt schwierige Aspekte vertiefen. Außerdem können die Teilnehmer offene Fragen in der Präsenzphase direkt mit dem Trainer klären.

profiTel hat jedoch nicht nur Lernformate für jeden Bedarf in seinem Portfolio, sondern bietet auch ein sehr kostengünstiges Lernmanagement-System (LMS) an. Mit dieser Software lassen sich viele Standard-Module aus dem E-Learning sowie Videos und andere Dateiformate problemlos einpflegen und verwalten.

Wolfgang Wiencke



Wolfgang Wiencke,
Geschäftsführer profiTel
@consultpartner.

Tel. 040-8979 2000