

Die Qualifizierung der Mitarbeiter im Call Center ist sehr kosten- und zeitintensiv. Besonders in Zeiten von knappen Budgets und wenn Einsparungen gefragt sind, wird hier oft als erstes gespart – mit teilweise katastrophalen Folgen. Dabei lassen sich schon Kosten sparen, wenn man auf neuartige, jedoch inzwischen etablierte Lernmethoden wie etwa Blended Learning setzt.

BLENDED LEARNING

Die Mischung machts!

Präsenzlernen, also das Lernen im Rahmen eines Seminars oder Workshops ist die traditionelle Form der Mitarbeiterqualifizierung, die auch in der Call Center-Branche angewandt wird. Seit Jahren ist zwar auch E-Learning ein Thema, aber solche modernen Formen des Lernens tatsächlich zu etablieren, um die Bindung der Mitarbeiter in Tage dauernden Qualifizierungsmaßnahmen zu vermeiden, hat sich nicht im erwarteten Maße durchgesetzt.

Auch wenn effiziente Qualifizierung schwierig ist, daran vorbei kommt man nicht wirklich. Denn die Vermittlung und Vertiefung von fachlicher, kommunikativer und gegebenenfalls auch vertrieblicher Kompetenz im Aufgabenfeld von Teleservice und Telesales ist – allein aufgrund der vielen Quereinsteiger, der hohen Fluktuationsrate und der häufig wechselnden Inhalte – eine kontinuierliche Notwendigkeit. Doch angesichts des wachsenden Kostendrucks stehen Call Center mittlerweile vor der Alternative: Kosten sparen oder Ausbildung sparen.

NUR „E“ FUNKTIONIERT NICHT. DIE MISCHUNG MACHTS!

Eine mögliche Lösung lautet hier: Blended Learning. Dieser Lernansatz kombiniert Distance-Learning-Einheiten mit Präsenzlern-Einheiten. Distance-Lear-



Tel.: 040/ 89 79-2000
www.profitel-online.de

ning ist – wie der Name bereits impliziert – eine Art Fernstudium, das nicht das Papier sondern das World Wide Web zur Wissensvermittlung nutzt. Mit der Entwicklung des Internets hin zu Web 2.0 bieten sich eine Vielzahl von Möglichkeiten, die das Lernen mit Unterstützung des Netzes interessant machen und einen höheren Lernerfolg nach sich ziehen als das klassische, ursprünglich CD/DVD-basierte E-Learning. Über Web-Seminare (kurz: „Webinare“) und Videocasts (aufgezeichnete Webinare) wird – vergleichbar mit einem Präsenzseminar – durch einen Dozenten der Lernstoff vermittelt,

downloadfähiges Arbeitsmaterial bietet das Wissen in schriftlicher Form an, E-Tests und Homeworks dienen der Lernkontrolle, Foren und Chatrooms dem Austausch. Mit diesen Medien und einer Vielzahl weiterer, wird der Lernstoff in unterschiedlicher Weise präsentiert und die Lernenden in unterschiedlicher Weise zum Lernen angeregt.

Speziell in der Qualifizierung von Sales- und Servicemitarbeitern reicht Wissensvermittlung nicht aus. Wer Fragetechniken kennt, muss noch lange nicht in der Lage sein, diese in der Praxis richtig anzuwenden. Die Verbindung von Online-Gelerntem und der beruflichen Tätigkeit muss deshalb Teil der Qualifizierung dieser Mitarbeitergruppe sein.

WICHTIG: DIE VERBINDUNG VON THEORIE UND PRAXIS

Der erste Schritt von der Theorie zur Praxis sind Homeworks, oder auf gut deutsch: Hausaufgaben. Der Lernende wird, angestoßen durch offene Fragen, aufgefordert, das Gelernte in Beziehung zu seinem Berufsalltag zu setzen und beispielsweise „richtige“ Formulierungen zu entwickeln, die er in seinen Kundengesprächen anwenden kann. Damit das Online-Gelernte zur Selbstverständlichkeit wird, bedarf es jedoch eines Trainings. Deshalb sind auch reale Präsenzveranstaltungen „im echten Leben“ unabdingbar. Hier übt der

» Lernende mit Unterstützung des Dozenten etwa durch Rollenspiele die Anwendung seines neu erworbenen Wissens.

Die Orts- und weitgehende Zeitunabhängigkeit der Distance Learning Lerneinheiten, die Kürze der Lerneinheiten - ein Webinar beziehungsweise ein Videocast dauert 30 bis 90 Minuten - machen es möglich, das Lernen in die Mittagspause, in kundenfrequenzarme Zeiten oder in die Freizeit zu verlegen. Da die Wissensvermittlung in der Distance-Learning-Phase stattfindet, kann die Präsenzveranstaltung zeitlich deutlich reduziert werden. Gleichzeitig sinkt die Zeit der qualifizierungsbedingten Abwesenheit des Mitarbeiters am Arbeitsplatz. Und: Blended Learning spart Reisekosten. Außerdem lassen sich einmal entwickelte Distance-Learning-Elemente wie Videocasts oder E-Tests immer wieder für die Schulung neuer Mitarbeiter verwenden.

NACHHALTIGKEIT IST EINE BEDINGUNG

Die Lernstoffvermittlung im Rahmen von Blended Learning ist durch das modulare Prinzip, die Kürze der Lerneinheiten, die Zwischentests und verteilten Übungseinheiten außergewöhnlich effektiv und nachhaltig. Der gesamte Lernstoff wird in

einzelne „Wissenshäppchen“ aufgeteilt, die in einzelnen Webinaren oder Videocasts präsentiert werden. Jeder Wissensvermittlung folgt ein Test, ein E-Lerncheck, der dank Web 2.0 nach Durchführung dem Lernenden dessen Ergebnis anzeigt und ihm konkrete Hinweise gibt, wo genau er noch Wissenslücken zu füllen hat. Über Arbeitsmaterialien, die sich der Mitarbeiter herunterladen kann oder durch die Wiederholung eines bestimmten Videocasts kann er sich dieses Wissen gezielt aneignen. Die Folge-Schulung nimmt dann den vorangegangenen Stoff auf, ergänzt, erweitert oder vertieft ihn nach Bedarf.

Nach der Phase der Wissensaneignung kommt - über die Homeworks - die Anforderung, Theorie und die eigenen Berufspraxis zusammenzuführen. Anders als bei reinen Präsenzseminaren und - Lehrgängen, hat der Lernende jederzeit die Chance, seinen Wissensstand zu prüfen und Wissenslücken aufzufüllen. Der Lernstoff erreicht den Lernenden nicht nur in dem Maß seiner Fähigkeit zur Aufmerksamkeit und Konzentration. Durch die Kürze der Einheiten und der Möglichkeit, den Wissensstoff zu wiederholen, kann er das Maximum an Wissensaneig-

AUTOREN



Morika Allers ist eine geschätzte Mitarbeiterin bei profitel - consultpartner GmbH.
Web: www.profitel-online.de



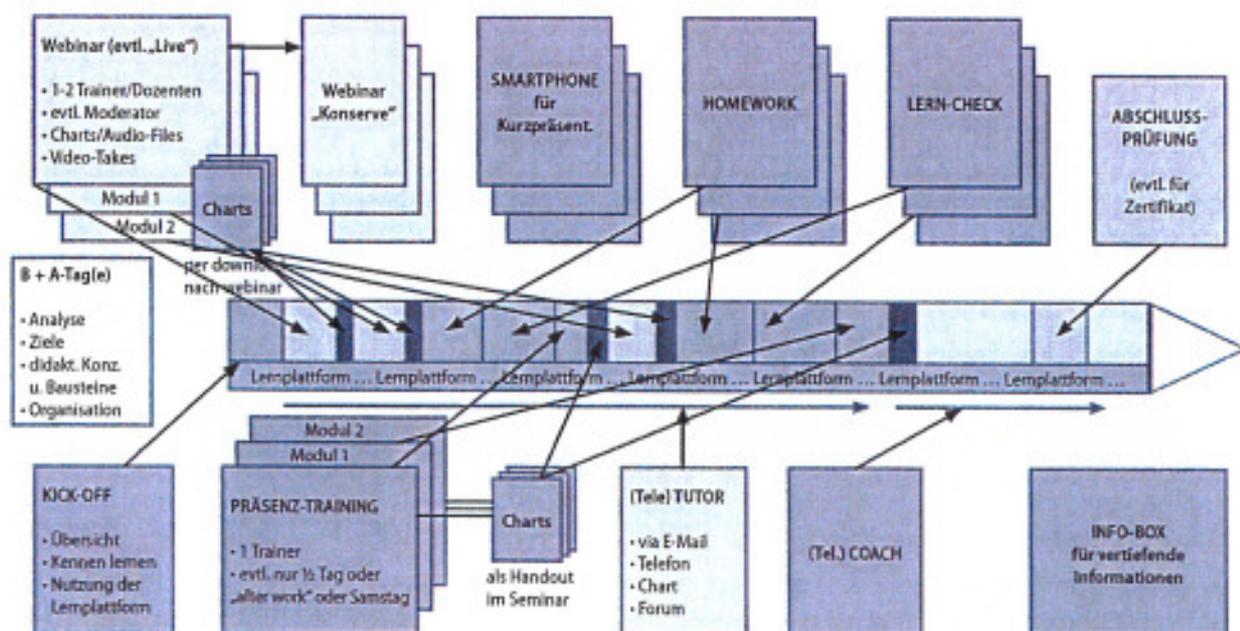
Wolfgang Wiede ist Geschäftsführer des Unternehmens.
Web: www.profitel-online.de

nung erreichen. Er wird auch nicht überfordert, sondern kann vielmehr seine eigene Lerngeschwindigkeit leben.

ALLEINE LERNEN MACHT KEINEN SPASS

Das größte Manko bei klassischen E-Learning-Ansätzen ist das Fehlen einer tutoriellen Begleitung. E-Learning ist in erster Linie Selbstlernen und Selbstler-

BLENDED LEARNING



nen bedeutet oft: Kampf mit dem inneren Schweinehund. Dem gilt es effizient zu begegnen – mit Motivatoren.

Erfahrungsgemäß ist Blended Learning dann am effektivsten, wenn es durch ein Tutorenprogramm ergänzt wird. Die Hauptaufgabe des Tutors besteht darin, das Selbstlernen im Rahmen des Distance-Learning zu fördern und um das zu erreichen, stehen ihm verschiedene Instrumente zur Verfügung: Das aussagekräftigste sind die so genannten E-Tests, Aufgaben, die es elektronisch zu lösen gilt. Dabei prüft der Tutor, ganz wie ein Leh-

rer, ob, inwieweit und mit welcher Qualität die Aufgaben gelöst wurden. Selbstverständlich tauscht er sich auch mit dem Lernenden über seine Einschätzung aus und gibt Hinweise zur Nachbearbeitung. Außerdem prüft der Tutor die Ergebnisse der E-Tests, gibt Feedback dazu und unterbreitet Vorschläge, wie der Lernende eventuelle Wissenslücken auffüllen kann.

Der Tutor sorgt auch für Kommunikation und Austausch der Lernenden untereinander, indem er Anreize zur Diskussion liefert. Möglich, dass er vielleicht über Foren und Chatrooms ergänzende The-

men anbietet, die mit dem Lernstoff in Verbindung stehen und so zur intensiveren Auseinandersetzung mit dem Lernstoff anregen. Der Tutor sollte aber auch aktiv von den Lernenden die Erstellung eigener Themen einfordern und so eine Diskussion über die Lerninhalte „anheizen“. Auf der anderen Seite ist der Tutor auch fester Ansprechpartner, wenn die Selbstqualifizierung einmal an seine Grenzen stößt. So steht er auch persönlich für Fragen von Lernenden bereit, wenn sie einmal nicht mehr weiter wissen.

Zugegeben: Der Ansatz ist im Kern nicht wirklich neu. Die Besonderheit liegt jedoch in der Kombination zweier erfolgversprechender und vor allem etablierter Lernkonzepte. Erstens einer multimediale Wissensvermittlung mit allen Möglichkeiten, die die moderne Computertechnik bietet und zweitens einer persönlichen und fachlichen Betreuung, wie man sie aus klassischen Präsenzlernformen kennt. ←

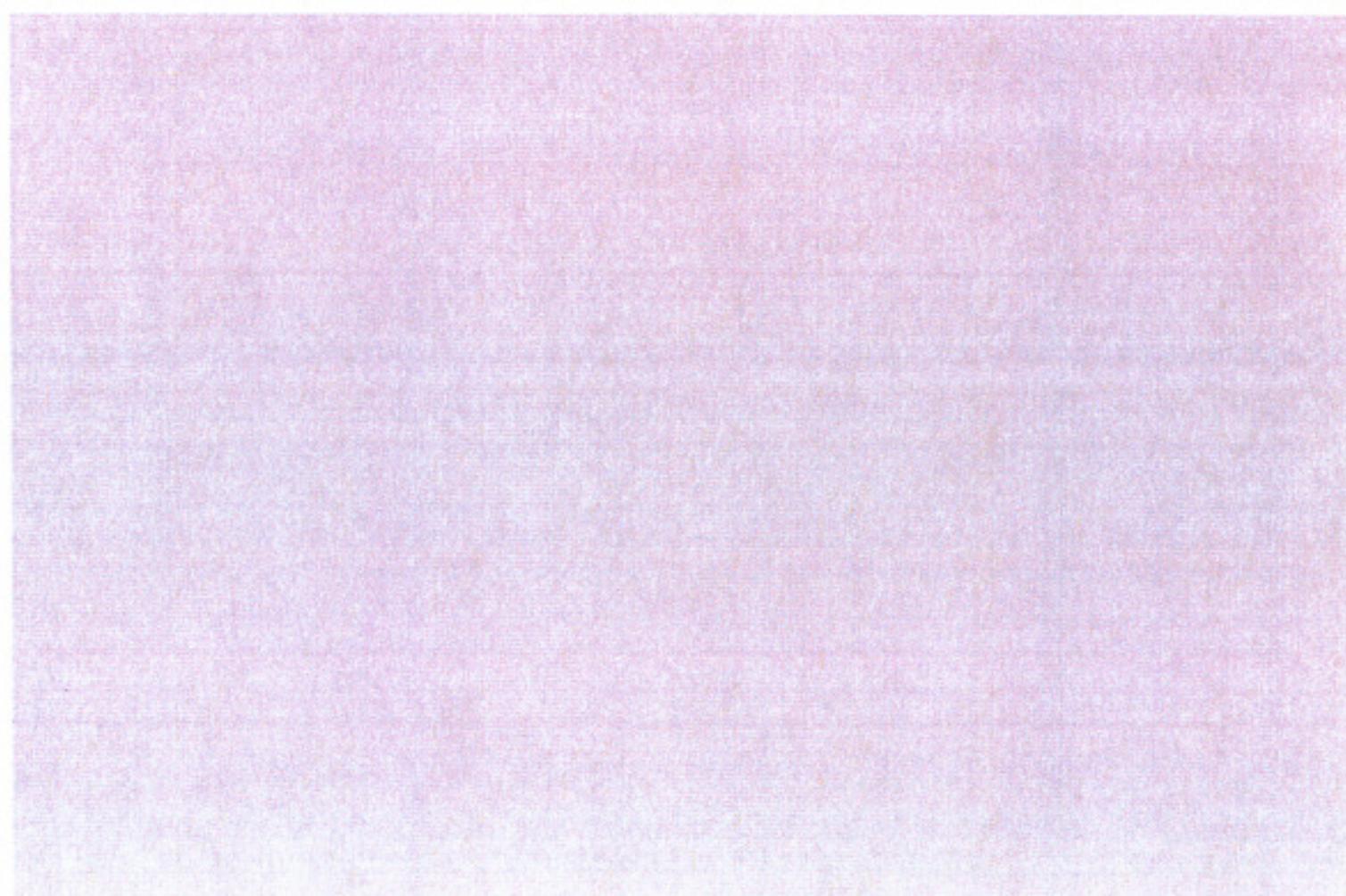
Monika Allers und Wolfgang Wiencke

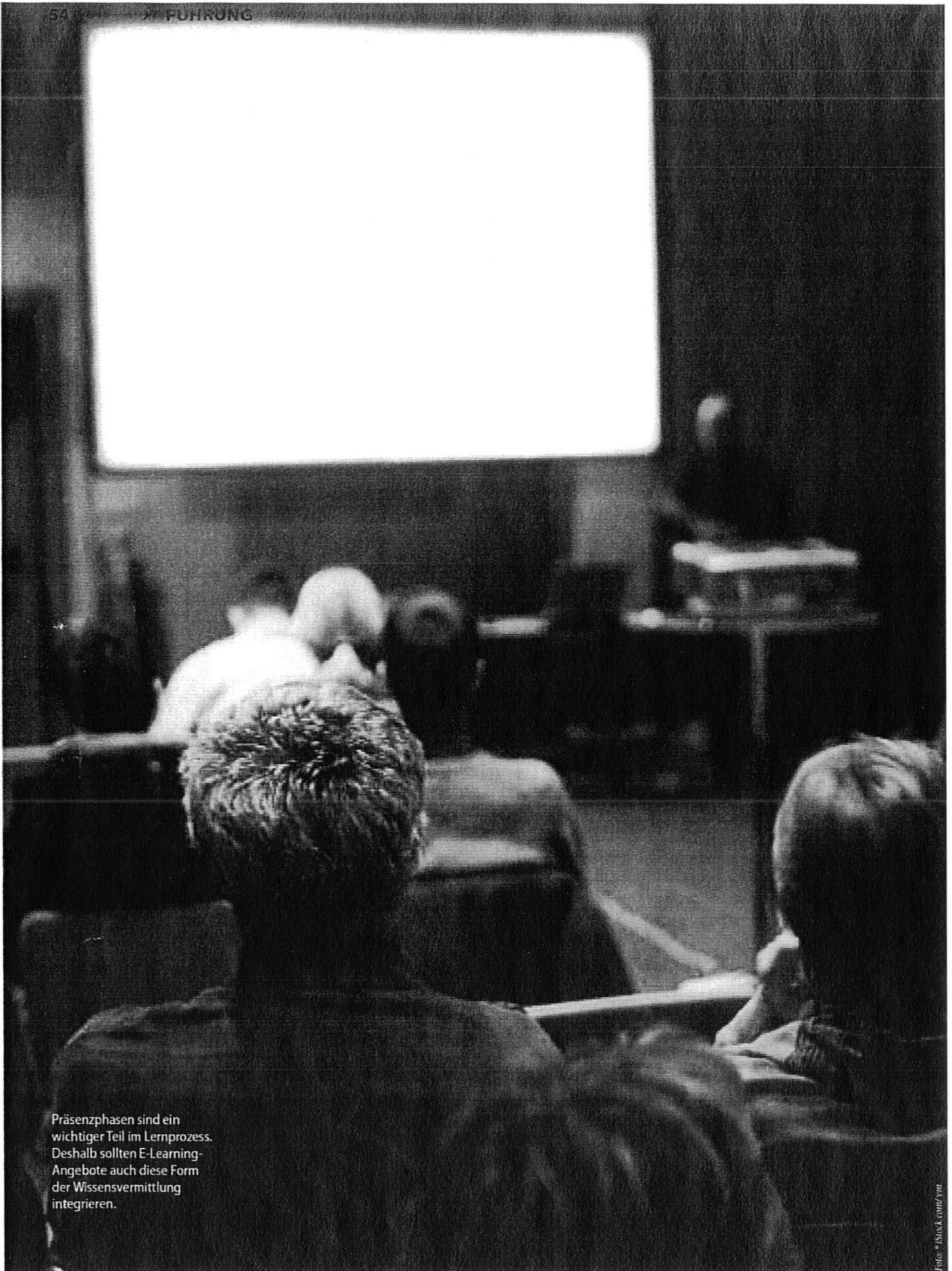
„E-Learning ist in erster Linie Selbstlernen und

Selbstlernen bedeutet oft: Kampf mit dem inneren

Schweinehund. Dem gilt es effizient zu begegnen –

mit Motivatoren.“





Präsenzphasen sind ein wichtiger Teil im Lernprozess. Deshalb sollten E-Learning-Angebote auch diese Form der Wissensvermittlung integrieren.