

WBT – die ergänzende Lernmethode

Die richtige Kombination aller zur Verfügung stehenden Mittel zeichnen den Lernerfolg der Mitarbeiter aus. WBT (web based training), Trainings/Workshops, on the job-Trainings, um nur einige Methoden zu nennen, bringen sinnvolle Abwechslung im Ausbildungsalltag und Vorteile in der praktischen Anwendung.



Angelika Mittermüller, Geschäftsführerin get professional! AG

Die klassischen Lernmethoden wie Frontalunterricht werden immer mehr durch «Lernen mit Spass», d.h. Interaktionen, Gruppenarbeiten und computergestütztes Lernen ersetzt oder kombiniert. Damit wird den heutigen Erkenntnissen aus der Hirnforschung betreffend unseren Lernfähigkeiten und Möglichkeiten Rechnung getragen. Diese Entwicklung öffnet Horizonte in der Ausbildungslandschaft in jeder Unternehmung.

Vorteile der kombinierten Methode

Lifetrainings sind und bleiben kosten- und zeitintensiv und sind in Unternehmungen mit unterschiedlichen Arbeitszeiten der Mitarbeiter

eine organisatorische Herausforderung. Zudem bedarf es einer optimalen Planung und Einteilung, um alle Teilnehmer auf einem identischen Ausbildungsniveau weiterbilden zu können.

In der Kombination der Lernmethoden wird im Vorfeld eines Lifetrainings den Teilnehmern die Möglichkeit der Aufarbeitung des theoretischen Wissens im WBT (web based training) vermittelt. Dies stellt zum einen sicher, dass alle Teilnehmer den selben Wissensstand aufweisen, zum anderen entlastet diese Vorgehensweise den Lifetrainer, da die theoretischen Elemente der Ausbildung grösstenteils vorab erworben werden. Somit bekommt das Lifetraining eine andere Hauptaufgabe ... nämlich diejenige der praktischen Umsetzung.

Nutzen von WBT (web based training)

Neben der Vorbereitung für ein Lifetraining kann der Teilnehmer das Arbeiten im WBT auch zur Wissensvertiefung nach einem Training nutzen. Dabei teilt er sich die Zeiten eigenverantwortlich ein und kann individuell an seinen Schwachpunkten arbeiten. Neue Mitarbeiter können anhand der Wissensvermittlung und Tests im WBT besser eingestuft und bedürfnisorientiert aus- und weitergebildet werden.

In der Lernsoftware werden dem Mitarbeiter anhand von Beispielen und nachfolgenden Interaktionen auf eine humorvolle und ansprechende Weise Alltagssituationen aufgezeigt.

Nach der theoretischen Aufarbeitung der Themen runden die positiven Beispiele die einzelnen Lernsequenzen ab. Die Kapitel schliessen mit einer Checkliste mit der Zusammenfassung der wichtigsten Elemente.

Lernsoftware (WBT) Kommunikation mit dem Kunden

Die neueste Lernsoftware "get learning!" mit den Themen Kommunikation mit dem Kunden wird von der Firma "get professional!" angeboten. Die Lernsoftware umfasst 6 Lernstunden mit integrierten Tests.

Modul 1 / Lerntechnik und Grundlagen der telefonischen Kommunikation (ca.120 Minuten)

Modul 2 / Reklamations- und Beschwerdemanagement, Kundenorientierung (ca. 75 Minuten)

Modul 3 / Fragetechnik, aktives Zuhören und Service-versprechen (ca. 60 Minuten)

Modul 4 / Das Verkaufen am Telefon und Datenschutz (ca. 70 Minuten)

Modul 5 / Die professionelle Einwandbehandlung (ca. 60 Minuten)

Nähere Informationen erhalten Sie bei:
get professional! AG, Seeblick 1, CH- 6330 Cham
Telefon 041/781 43 43, E-Mail: contact@get-professional.ch



Ausbildung und Qualitätsmanagement im Call Center

Der Kreislauf Ausbildung und Qualitätsmanagement im Call Center schliesst sich durch die Durchführung von regelmässigen Qualitätsanalysen und der unmittelbaren Umsetzung der daraus resultierenden Ausbildungsbedürfnisse. Zur Erfüllung der kurzfristigen Ausbildungsbedürfnisse bietet sich das Arbeiten mit einer Lernsoftware an. Dieses zeitunabhängige und eigenverantwortliche Lernen fördert die effiziente Weiterbildung und Entwicklung der Mitarbeiter und ... macht ausserdem Spass! 