

KOSTEN SPAREN ODER AUSBILDUNG SPAREN?

Blended Learning ist die Lösung!

Traditionell erfolgte die Mitarbeiterqualifizierung in den Unternehmen durch Präsenz-Seminare und -Workshops. Bemühungen diese Form des Lernens durch E-Learning zu ersetzen, um die Bindung der Mitarbeiter in Tage dauernden Qualifizierungsmaßnahmen zu vermeiden, hat sich allerdings nicht durchgesetzt.

Nun ist die Vermittlung und Vertiefung von fachlicher, kommunikativer und auch vertrieblicher Kompetenz im Bereich von Customer Service und Telesales allein schon aufgrund der vielen Quereinsteiger, der hohen Fluktuationsrate und der häufig wechselnden Inhalte eine kontinuierliche Notwendigkeit. Doch angesichts des wachsenden Kostendrucks stehen Call- und Service-Center mittlerweile vor der Alternative: Kosten sparen oder Ausbildung sparen?

Die Lösung: Blended Learning

Blended Learning kombiniert Distance-Learning Einheiten mit Präsenz- oder Live-Online-Lerneinheiten. Der Lernstoff wird durch Dozenten über Online-Seminare und Videocasts vermittelt. Arbeitsmaterialien werden im Download angeboten, E-Tests und Homeworks dienen der Lernkontrolle und Foren und Chatrooms sorgen für den Austausch mit Dozenten und Mitlernenden.

Qualifizierung von Sales- & Servicemitarbeitern

Wer Fragetechniken kennt, muss noch lange nicht in der Lage sein, diese in der Praxis richtig anzuwenden, deshalb reicht gerade bei Sales- und Servicemitarbeitern die theoretische Wissensvermittlung nicht aus. Die Verbindung von Online-Gelerntem und der beruflichen Tätigkeit muss Teil der Qualifizierung dieser Mitarbeitergruppe sein. Der erste Schritt von der Theorie zur Praxis sind Verständnis prüfende „Homeworks“. Der Lernende wird durch offene Fragen motiviert, das Gelernte in Beziehung zu seinem Berufsalltag zu setzen und z. B. „richtige“ Formulierungen zu entwickeln, die er in seinen Kundengesprächen anwenden kann. Damit das Online-Gelernte zur Selbstverständlichkeit wird, bedarf es jedoch des Trainierens. Deshalb sind Präsenz- oder Live-Online-Veranstaltungen ein wesentlicher weiterer Baustein. Hier übt der Lernende mit Unterstützung des Trainers in Rollenspielen die Anwendung seines neu erworbenen Wissens.

Flexibilität und individuelles Timing

Die Orts- und weitgehende Zeitunabhängigkeit der Distance-Learning Einheiten sowie die Kürze der Lerneinheiten – ein Webinar bzw. ein Videocast dauert 30 bis 45 Minuten – machen es möglich, das Lernen zeitlich individuell zu gestalten. Da die Wissensvermittlung in der Distance-Learning-Phase stattfindet, kann die Präsenzveranstaltung zeitlich deutlich reduziert werden und mit ihr die qualifizierungsbedingte Abwesenheit des Mitarbeiters vom Arbeitsplatz.

Kleine Lerneinheiten sichern den Erfolg

Blended-Learning serviert den Lernstoff in kleinen „Wissenshäppchen“, die in Webinaren oder Videocasts präsentiert werden. Jeder Wissensvermittlung folgt ein E-Test, der Auskunft darüber gibt, wo noch Wissenslücken zu füllen sind. Anders als bei reinen Präsenzseminaren und -lehrgängen hat der Lernende jederzeit die Möglichkeit, seinen Wissensstand zu prüfen und Wissenslücken aufzufüllen. Durch die Kürze der Einheiten und die Möglichkeit, den Wissensstoff zu wiederholen, kann er das Maximum an Wissensaneignung erreichen. Es erfolgt keine Überforderung, da die Lerngeschwindigkeit individuell modulierbar ist.

Der Tutor als Motivator und Sparringspartner

Ohne begleitenden Tutor wird es allerdings schwierig. Es braucht die kontinuierliche Begleitung, das immer wieder Aufgreifen des vermittelten Wissens und dessen Betrachtung unter möglicherweise unterschiedlichen Blickwinkeln. Die Einbeziehung der Lernenden in die Gestaltung des Prozesses zur Wissensaneignung und die Motivation des Tutors als Bindeglied, ohne den eine optimale Förderung kaum denkbar ist!

Wolfgang Wiencke, profiTel@consultpartner

