

Blended Training „Kommunikation am Telefon“

Kursverlauf in drei Varianten

Integration von E-Learning und klassischem Präsenztraining

Inhalt:

Blended Training „Kommunikation am Telefon“	1
Kursverlauf in drei Varianten	1
Produktbeschreibung E-Learning Kurs	2
Inhalt des E-Learning Kurses „Kommunikation am Telefon“	3
Blended Training	4
Variante 1: Halbtageskurs	5
Variante 2: Crashkurs	6
Variante 3: Abendkurs	7

Produktbeschreibung E-Learning Kurs

Produkt	Durchgehend animierter E-Learning Kurs auf Basis Flash-Technologie Sound und Bild in Richmedia-Qualität
Zielgruppen	MitarbeiterInnen mit Telefonkontakt zu Kunden, Lieferanten oder Organisationen/Behörden
Zielunternehmen	Vertriebsorganisationen Unternehmen mit Verkaufs- oder Beratungsangeboten Call Center Kommunale Einrichtungen Jedes andere Unternehmen
Lernziele	Vermittlung der Kommunikations-Grundlagen am Telefon Verständnis für die besondere Kommunikationssituation Vermittlung der Wichtigkeit der eigenen Einstellung Praktische Kommunikationstechniken Verbesserung der Effizienz am Telefon
Lerndauer	3 – 8 Stunden bei Nutzung aller Lernangebote (Übungen, Abschlusstest und Vertiefungstexte)
Lernmethodik	Darbietung der Inhalte durch einen virtuellen Trainer Schaffung einer vertrauten Lernumgebung (Training) Lernzielgerechte Aufbereitung des Stoffes Zwei Lernebenen: A. Multimedial gestaltete Aktionsebene B. Textlich/grafisch gestaltete Vertiefungsebene Mediendidaktisch ausgereifte Darstellung der Lernthemen Nutzung der medienspezifischen Möglichkeiten (Animation, Interaktion, Impacttechniken, Testing, Lernspiele) Praktische Übungen und Wiederholungsschleifen. Drei Teile mit insgesamt 14 Lernkapiteln.
Zusatzangebote	<ul style="list-style-type: none"> ○ Präsentation des Trainings im Kundendesign ○ Einbau von kundenspezifischen Teilen (Begrüßungsformel, Produktinformationen, Markt-Daten, Unternehmens-Informationen) in schriftlicher oder akustischer Form ○ Ausstattung des virtuellen Trainers oder von Trainingsteilen mit kundenspezifischen Elementen (Farben, Logo, Produkt oder Firmengebäude als Hintergrund usw.) ○ Preise auf Anfrage ○
Hersteller	Webducation Software Planungs- und EntwicklungsgmbH A-1020 Wien www.webducation.cc

Inhalt des E-Learning Kurses „Kommunikation am Telefon“

Teil 1: Das Gespräch	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unterschiede Telefongespräch - Face-to-face-Gespräch 2. Gesprächsstruktur nach Paul Watzlawick 3. Die Phasen des Telefongesprächs: Begrüßung, Information und Analyse, Ergebnis und Vorschlag, Einwandbehandlung, Ergebnisabrundung, Verabschiedung
Teil 2: Kommunikationsgrundlagen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Einleitung: Das magische Dreieck der Kommunikation 2. Einstellen: Person und Anliegen 3. Zuhören: Assoziieren, analytisches, assoziatives und aktives Zuhören, Schlüsselwörter erkennen und nutzen 4. Darstellen 5. Formulierung 6. Übereinstimmung von Ausdruck und Inhalt 7. Verbalisierung: Verständlichkeit, Kürze, Struktur, Sprechtempo, Paraphrasieren/Verbalisieren
Teil 3: Fragetechniken	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grundlagen der Fragetechniken 2. Direkte Fragen I: Offene, geschlossene, eingeschränkt offene Frage 3. Direkte Fragen II: Klärende, prüfende, Entscheidungsfrage, Ergänzungsfrage, Einsatz der Ja/Nein-Schiene 4. Direktive Frageformen: Suggestivfrage, Rhetorische Frage, Fangfrage, Gegenfrage, Alternativfrage, Umformulierende Frage, Sokratische Frage
Abschlusstest	<p>65 Fragen zu den einzelnen Kapitel des E-Learning Kurses</p> <p>Können um Fragen aus den Präsenztrainings oder kundenspezifische Fragen ergänzt werden.</p>
Didaktische Elemente	<p>15 Zwischentests im Verlauf des Lerninhalts</p> <p>6 Praxisbeispiele</p> <p>5 praktische Übungen</p> <p>6 Hörbeispiele</p> <p>39 Vertiefungstexte</p>

Blended Training

Grundkonzeption	Der E-Learning Kurs „Kommunikation am Telefon“ ist eine hervorragende Grundlage für ein Blended Training zum Thema Optimierung des Telefonverhaltens. Es lässt sich mit verschiedenen Formen von Präsenztraining kombinieren.
Einsatz	<p>Die Trainingsabfolge wird genau auf die Bedürfnisse der Unternehmen abgestimmt.</p> <p>Neben den unten dargestellten Varianten ist auch eine auf die Situation des Kunden spezifisch abgestimmte Trainingsgestaltung möglich. Sie kann individuell auf Basis des E-Learning Kurses erarbeitet werden.</p>
Zusatzleistungen	<p>E-Tutoring Während der E-Learning Phasen empfiehlt sich E-Tutoring durch den/die verantwortlichen TrainerIn. E-mails werden an Werktagen innerhalb von 24 Stunden beantwortet.</p> <p>Mystery Calls Mystery Calls überprüfen die aktuelle Leistung des/der einzelnen KursteilnehmerIn und sind Ausgangsbasis für ein Coaching-Gespräch oder Training on the Job.</p> <p>Jobcoaching Die Praxisphasen können mit individuellem persönlichen oder telefonischen Jobcoaching unterstützt werden. Dabei werden persönliche Verhaltensformen optimiert.</p> <p>Best Practise Training Bei dieser Trainingsform erarbeitet der Trainer/die Trainerin direkt am Arbeitsplatz verbesserte Bearbeitungsformen für unterschiedliche Standardgespräche. Die Ergebnisse werden allen betroffenen MitarbeiterInnen mitgeteilt und in den Präsenzphasen geübt.</p>

Variante 1: Halbtageskurs

Umfang:	3 Halbtage Präsenztraining (je 4 Lerneinheiten á 50 min) 4 Phasen E-Learning (je 1 Woche) Gesamtdauer 4 Wochen/ 12 Lerneinheiten
Einstieg E-Learning Phase 1 (1 Woche):	Durcharbeitung Teil 1: Das Gespräch
Präsenztraining 1 (Halbtag 1):	Grundlagen des Telefonierens Innere Haltung beim Telefonieren Praktische Übung: a. Verhalten am Telefon b. Gesprächsphasen erkennen und steuern
E-Learning Phase 2 (1 Woche):	Durcharbeitung Teil 2: Kommunikation am Telefon
Präsenztraining 2 (Halbtag 2):	Praxis-Übungen Kommunikation am Telefon: a. Einstellen auf den Gesprächspartner b. Aktives Zuhören c. Schlüsselwort-Technik d. Darstellen am Telefon e. Umgang mit schwierigen Kunden
E-Learning Phase 3 (1 Woche):	Durcharbeitung Teil 3: Fragetechniken
Präsenztraining 3 (Halbtag 3):	Einsatz der Fragetechniken in den unterschiedlichen Gesprächsthemen: a. Informationseinholung b. Lösungsvorschlag c. Beratung d. Verkauf e. Einwandbehandlung f. Beschwerdebehandlung g. Gesprächsabschluss Kursabrundung
E-Learning Phase 4 (1 Woche):	Abschlusstest

Variante 2: Crashkurs

Umfang:	Einstieg Durcharbeit des gesamten Kursinhalts (2 Wochen) 1 Tag Crashkurs (8 Lerneinheiten á 50 min) Abschlussphase Test (1 Woche) Gesamtdauer 3 Wochen/ 8 Lerneinheiten
Einstieg E-Learning Phase 1 (2 Wochen):	Durcharbeitung aller drei Teile des E-Learning Kurses „Kommunikation am Telefon“
Präsenztraining (1Tag)	Praxis des Telefonierens: <ol style="list-style-type: none"> a. Verhalten am Telefon, innere Einstellung b. Gesprächsführung in den einzelnen Phasen c. Kommunikationstechniken d. Fragetechnik e. Kursabrundung
E-Learning Phase 2 (1 Woche):	Abschlusstest

Variante 3: Abendkurs

Umfang:	5 x 3 Stunden Präsenztraining (je 3 Lerneinheiten á 50 min) 5 E-Learning Phasen (je 1 Woche) Gesamtdauer 5 Wochen/ 15 Lerneinheiten	
Woche 1	Präsenz- Training:	Einführung Verhalten am Telefon Innere Einstellung beim Telefonieren
	E-Learning:	Teil 1: Das Gespräch
Woche 2	Präsenz- Training:	Praxistraining: Phasen der Gesprächsführung erkennen und steuern
	E-Learning:	Teil 2/Kapitel 1-3: Einstellen und Zuhören
Woche 3	Präsenz- Training:	Praxistraining: a. Schlüsselworttechnik b. Aktives Zuhören c. Vier Aspekte einer Nachricht
	E-Learning:	Teil 2/Kapitel 4-7: Darstellen am Telefon, Formulierung, Übereinstimmung, Verbalisierung
Woche 4	Präsenz- Training:	Praxistraining: a. Wording (Verständlichkeit, Kürze, Struktur) b. Ergebnissicherung c. Gesprächsabrundung d. Kommunikation in die Organisation
	E-Learning:	Teil 3: Fragetechniken
Woche 5	Präsenz- Training:	Einsatz der Fragetechniken in den unterschiedlichen Ge- sprächsthemen: a. Informationseinholung b. Lösungsvorschlag c. Beratung d. Verkauf e. Einwandbehandlung f. Beschwerdebehandlung g. Gesprächsabschluss Kursabrundung
	E-Learning:	Abschlusstest