

## Content-CHECK „Telefon-Training“

Überblick. Ein Lerngefühl wie in einem echten Training vermittelt das Sieger-WBT unseres Tests. Dramaturgie und zeitlicher Ablauf sorgen für eine Leichtigkeit in der Darbietung des Inhalts.

|   | <b>Kommunikation am Telefon</b><br>von<br><b>Webducation</b><br>Software Planungs- und Entwicklungs-<br>GmbH, Praterstraße 48/9, A-1020 Wien<br><a href="http://www.webducation.cc">www.webducation.cc</a>  | <b>Sales &amp; Consulting: Service- und<br/>kundenorientierte Kommunikation</b><br>von<br>e/t/s didactic media /<br>Malik Management Zentrum St. Gallen<br><a href="http://www.ets-online.de">www.ets-online.de</a>  | <b>Erfolgreiche Gesprächsführung am Telefon</b><br>von<br><b>Lernquotient als Lizenznehmer der ibis<br/>acam im Vertrieb des WebKollegNRW</b><br><a href="http://www.lernquotient.de">www.lernquotient.de</a>   | <b>Modernes Telefonieren</b><br>von<br><b>ihk-lernen/bbw-online</b><br>Friedrich-von-Schiller-Straße 2a<br>95444 Bayreuth<br><a href="http://www.ihk-lernen.de">www.ihk-lernen.de</a> , <a href="http://www.bbwonline.de">www.bbwonline.de</a>  | <b>Büroorganisation – Scheu vor dem Tele-<br/>fonieren</b><br>von<br><b>strucutra im Vertrieb der Fachschule Verdi</b><br>Am Borsigturm 11, 13507 Berlin<br><a href="http://www.strucutra.de">www.strucutra.de</a>  |
|---|---|--|---|---|---|
| <b>Ausschlag-<br/>gebende Kriterien</b> | Der Kurs läuft technisch einwandfrei unter Windows und MAC OS. Alle Plug-Ins sind Browser-immanent. Die mediengerechte Aufbereitung ist gut durchdacht, viele Übungen und Beispiele vertiefen den Lernerfolg. Jedes Kapitel startet mit einer Beschreibung der Inhalte und Lernziele und endet mit einer Zusammenfassung. Ansprechende Methodik. Teilweise Hilfestellung des Moderators in einigen Testszenarien. Gelungene Kombination von Audio-Files und animierten Grafiken. Geeignet für fast alle Lerntypen (Ausnahme: der handlungsorientierte Lerntyp ist unterfordert). Inhaltliche Tiefe in vielschichtigen Lernebenen. | Ausgerichtet auf die Zielgruppe der SachbearbeiterInnen, MitarbeiterInnen in Telefonzentralen oder im Sekretariat. Technisch problemlos sobald der Pop-up-Blocker ausgeschaltet ist. Mediengerecht aufbereitete Inhalte aus Textbausteinen mit Audio-Sequenzen. Übungsmaterial als rtf-Dokumente, die an den Tutor geschickt oder auf dem LMS hinterlegt werden können. Eingebautes Glossar. Realistische Fallbeispiele, die unternehmensspezifisch angepasst werden können. Die Antworten in den sogenannten „Wissenstests“ (in jeder Lektion) erschließen sich teilweise von allein. Zu jeder Lektion ist ein Skript als pdf angelegt. | Kursangebot als CD-ROM sowie als Online-Version für Unternehmen; technisch einwandfrei. Inhaltlich fundierter Selbstlern-Kurs in schlichter Präsentation mit Text- und Grafikelementen, Audio-Files und Verlinkungen. Testaufgaben mit strengen Bewertungsmaßstäben: nur bei erreichten 80% geht es weiter, ansonsten Rückverweis zur Wiederholung. Untergeordnete orthografische Fehler. Geringe eigene Aktionsmöglichkeit des Lerners. Weitgehend intuitive Bedienungsführung. Zusätzliche Studienbriefe. | Der Kurs, der sich an den Mittelstand wendet, ist für Selbststudium, betreutes Lernen und Blended-Learning-Maßnahmen einsetzbar. Die Lerninhalte sind linear angelegt, der Stoff ist auf das Wesentliche konzentriert und übersichtlich gegliedert. Der Einsatz von Audio-Dateien ergänzt die theoretischen Erklärungen und wertet den Kurs auf. Der User hat freie Bewegungs- und damit verschiedene Arbeitsmöglichkeiten. Die ergänzenden pdf-Dateien sind punktuelle, hilfreiche Ergänzungen. Der Gesamtkurs kann ausgedruckt werden. Das ergänzende Angebot an Kommunikationsmöglichkeiten (Chat) ist durch die Anzahl der gleichzeitigen Kursnutzer eingeschränkt. | Das im Rahmen eines geförderten Projekts entstandene Programm steht dem Nutzer kostenlos für maximal 6 Monate zur Verfügung. Das Programm läuft einwand- und absturzfähig unter Windows und MAC OS. Die Inhalte sind kurz gehalten, die Darstellung ist auf Text mit Audio-Files beschränkt. Der Teilnehmer kann zwar frei navigieren, hat aber keine Sitemap. Die Kapitel „Beispiele“ und „Probleme“ enthalten technische Bugs, die den Zugriff unmöglich machen und einen Neustart erzwingen. Audio-Files zu leise und nicht lauter regulierbar. Untergeordnete orthografische Fehler, keinerlei Illustrationen, keine klare Identifikation von richtigen und falschen Antworten, monotones Layout. |
| <b>Besonderheiten</b>                   | Der Kurs ist vollständig grafisch animiert und in gut erfassbare Module gegliedert. Ein mitlaufender Punktezähler gibt dem Lernenden eine kontinuierliche Rückmeldung seines Wissensstands. Intuitiv zu bedienende und sehr funktionale Navigation. Eventuelles Manko: die österreichische Sprache  | Der Kurs liegt in sieben Sprachen vor und ist ZFU-zertifiziert. Die Audio-Sequenzen sind nicht identisch mit den dargestellten Texten und somit eine tatsächliche Ergänzung. Navigation, die dem Lernenden nur bedingte Bewegungsfreiheit gestattet und an manchen Stellen ein Scrollen erfordert.   | Die einzelnen Module mit Audio-Sequenzen haben Präsentations-Charakter. Die (Sprech-) Geschwindigkeit des Moderators ist nicht beeinflussbar. Ein einziger Sprecher führt durch den gesamten Kurs. Wiederholung bedeutet die Wiederholung eines gesamten Moduls.  | Ansprechende Aufmachung mit auffälliger und stringenter Navigation, die immer da ist, zum Lerntagebuch, zum Lexikon etc. Das vorgeschaltete Rechnerprüfprogramm von e/t/s didactic media, das die ihk-lernen.de mitliefert, erleichtert erforderliche Rechnernein-/ bzw. -umstellungen.   | Das Programm ist kostenlos nutzbar. Der Kurs beschränkt sich auf die Präsentation verschiedener Sachverhalte unter geringstem Aufwand.  |
| <b>Preis/Euro</b>                       | 117,60  | 154  | 19,90   | 69  | -   |
| <b>Zugriffsdauer</b>                    | 3 Monate  | 6 Monate   | dauerhaft (CD-ROM)  | 2 Monate  | 6 Monate  |
| <b>Gesamteindruck*</b>                  | Sehr gut bis gut (1,5)  | noch gut (2,25)  | gut bis befriedigend (2,5)  | noch gut (2,25)   | mangelhaft bis ungenügend (4,5)   |

\*unter Berücksichtigung der angegebenen Zielgruppe

### 3. Schlicht und fundiert

Technisch einwandfrei, als CD-ROM oder als unternehmensweite Online-Lösung, bietet die Firma Lernquotient das Programm „Erfolgreiche Gesprächsführung am Telefon“ als Lizenz der ibis acam-Produktion an. Der Selbstlern-Kurs in schlichter Präsentation verfügt über Text- und Grafikelemente, Audio-Files und Verlinkungen, die den fundierten Inhalt sachgerecht wiedergeben. Allerdings

kann das Programm in Aufmachung und Anmutung nicht verleugnen, dass es nicht mehr ganz „taufersch“ ist und aus dem Jahr 2002 stammt.

Die geringen eigenen Aktionsmöglichkeiten der Lernenden in Kombination mit den strengen Bewertungsmaßstäben bei den Testaufgaben – wer weniger als 80 Prozent korrekter Ergebnisse liefert, wird in die Wiederholungsschleife verwiesen – legen nahe, dass eine Aufbereitung mit

heute gängigen Darstellungsmitteln und integrierten Kommunikationsmöglichkeiten das Anwendungswissen der Teilnehmer noch maßgeblich beflügeln könnte.

### 4. Telefonieren in sieben Sprachen

An die Zielgruppe der SachbearbeiterInnen, MitarbeiterInnen in Telefonzentralen oder im Sekretariat wendet sich das kürzlich erschienene Programm „Service- und kundenorientierte Kommunikation“

aus dem Bereich „Sales & Consulting“ der e/t/s didactic media. Die mediengerecht aufbereiteten Inhalte setzen sich aus Textbausteinen mit Audio-Sequenzen zusammen und werden durch Übungsmaterial ergänzt, das entweder an den Tutor verschickt oder im Lernmanagementsystem hinterlegt wird. Dieser ZFU-zertifizierte Kurs ist in deutscher, englischer, französischer, italienischer, polnischer, arabischer und chinesischer Sprache erhältlich und

spiegelt sowohl inhaltlich als auch in seiner Darstellung den internationalen Status quo wider. Besonders hervorzuheben sind die realistischen Fallbeispiele, die an die jeweiligen Unternehmenswünsche angepasst werden können.

### 5. Animiert und gut trainiert

Der Testsieger in Sachen „Kommunikation am Telefon“ kommt aus Österreich: Die Wiener Webducation Software Planungs- und Entwicklungs-GmbH setzt mit ihrem Programm Maßstäbe. Technisch einwandfrei lauffähig unter Windows und MAC OS sind Inhalte und Lernziele exzellent gegliedert, mediengerecht und gut durchdacht aufbereitet, mehrschichtig angelegt und durchgängig grafisch animiert. Viele Übungen und Beispiele vertiefen den Stoff. Wer Unsicherheiten zeigt, kann ab und zu auf eine Hilfestellung des virtuellen Moderators „Konrad“ bauen.

Johannes Schneider, Geschäftsführer von Webducation, die erst seit 2001 am Markt ist, erinnert sich an die Intention des Entwicklerteams, das vielfältige Erfahrungen aus der (Präsenz-)Erwachsenenbildung einbrachte: „Wir wollten ein Programm schaffen, das keine Ansammlung von durch Grafiken aufgelockerte Bildschirmseiten ist, sondern das Lerngefühl eines Trainings hinsichtlich Dramaturgie und zeitlichem Ablauf vermittelt – ohne einen Lehrgang abzufilmen.“ Dennoch gestaltet Webducation seine Trainings wie Filme: Konzentration auf die Hauptdarsteller, mit Schnitten und Wechsel zwischen den Schauplätzen. Das führt zu einer Leichtigkeit in der Darbietung des Lernstoffs, die ihn interessant und leicht aufnehmbar macht.

„Kommunikation am Telefon“ war das Erstlingswerk der Webducation. Eine komplette Eigenentwicklung, die mehr als ein Jahr Entwicklungsaufwand in sich birgt. Das im CHECKpoint-Test so erfolgreiche Telefontraining soll demnächst aktualisiert werden. Wobei Johannes Schneider auch das derzeit einzig denkbare Handicap des Programms am deutschen Markt beseitigen will – die kulturelle Barriere der österreichischen Sprache. Die neue Version soll in einer „international deutschen“ Variante aufgelegt werden, neben einer englischen Version.

Thea Payome ●