

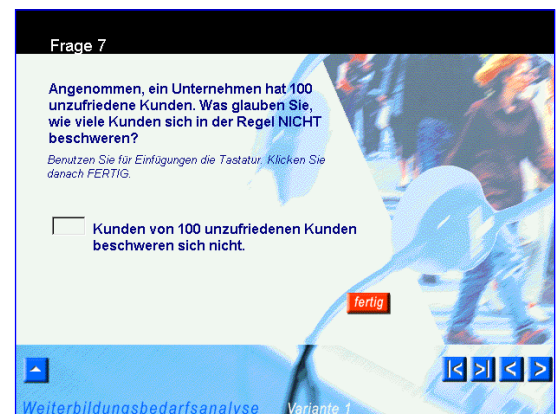


# Immer auf Draht

## E-Learning für Telefonkommunikation

### Weiterbildungsbedarfsanalyse

Ziel dieses Moduls ist es, den individuellen Weiterbildungsbedarf von Agents – in erster Linie zu Beginn der Tätigkeit – festzustellen.



### Zum Inhalt

Mit 35 Fragen und Übungen (einfache Fragen und Multiple Choice, Drag & Drop, Texteingabe u.a.) wird eine Analyse des Wissensstandes der BewerberInnen erstellt. Die Fragen wurden inhaltlich nach Schwerpunkten strukturiert z.B. Wissen über Aufgaben eines Call Centers, Fragetechnik, Formulierungen, PC- und Internet Grundkenntnisse, Rechtschreibung u.a.

### Funktion

Dieses Modul besteht aus drei Varianten, die unabhängig voneinander einsetzbar sind. Zum Abschluss jeder Variante kann eine aktuelle Ergebnisübersicht ausgedruckt werden. Diese Ergebnisse werden nicht gespeichert. Daher entstehen für Ihr Unternehmen keine Datenschutzprobleme.

### Einsatzmöglichkeiten

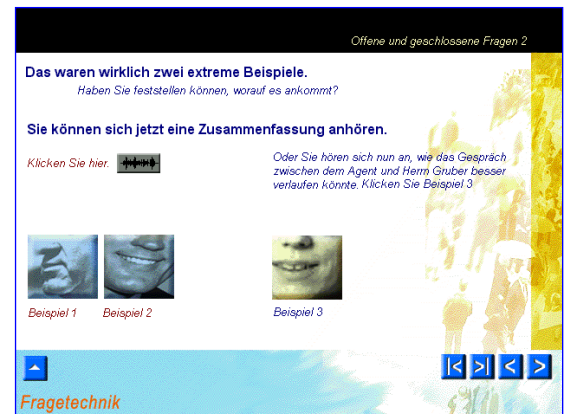
Wir empfehlen den Einsatz zur individuellen Bedarfsanalyse bei NeubewerberInnen sowie bei MitarbeiterInnen, die in ein Weiterbildungsprogramm aufgenommen werden sollen, verbunden eventuell mit einem abschließenden Gespräch mit der Trainerin oder dem Trainer. Ebenso eignet sich das Modul als ergänzender Test zum Abschluss einer Grundausbildung.

### Dauer

ca. 35 bis 45 Minuten je Variante

## Lernmodul „Wie Sie Fragen einsetzen“

Ziel dieses Moduls ist die Vermittlung von Basiswissen zu den Fragetypen: offene und geschlossene Fragen, Suggestivfragen, Alternativfragen, Rückkopplungsfragen und Kontrollfragen und die Festigung des Basiswissens durch Anwendungsübungen.



### Zum Inhalt

Das Modul eröffnet den Lernenden zwei Wege, auf denen sie sich mit dem Thema vertraut machen können. In einer ausführlichen Erkundungsübung sind die oben genannten Fragetypen zu identifizieren. Die Lernenden können sich jedoch zuerst auch mit den Fragetypen vertraut machen: Sie lernen die Do's und Don'ts. In das Lernmodul sind ein Testteil – bestehend aus 10 Fragen – und eine Zusammenfassung integriert.

### Funktion

Das Modul wurde als Lernmodul entwickelt, daher wurden neben dem prompten individuellen Feedback keine weiteren Auswertungsmöglichkeiten integriert.

### Einsatzmöglichkeiten

Das Modul kann grundsätzlich in den üblichen Situationen – Vorbereitung bzw. Nachbereitung eines Seminars sowie Integration in ein Seminar und als Selbstlernmodul – eingesetzt werden.

### Lernzeit

ca. 35 bis 45 Minuten

## Lernmodul „Wie Sie kundenorientiert formulieren“

Ziel dieses Tools ist die Vermittlung von Basiswissen zu kundenorientierten Formulierungen anhand von fünf problemorientierten Gesprächssituationen und die Festigung des Basiswissens durch Anwendungsübungen.



### Zum Inhalt

Anhand der fünf Gesprächssituationen „Kundenwunsch kann nicht erfüllt werden“, „Kundenwunsch kann möglicherweise erfüllt werden“, „Kundenwunsch wird erfüllt“, „Sie informieren Kunden...“ und „Sie erläutern Produkte und Dienstleistungen“ vermittelt das Modul Wissen über das aktive und passive Formulieren. Die UserInnen lernen vor allem die Do's und Don'ts. In das Lernmodul sind ein Testteil – bestehend aus 10 Fragen – und eine Zusammenfassung integriert.

### Funktionen

Das Modul wurde als Lernmodul entwickelt, daher wurden neben dem prompten individuellen Feedback keine weiteren Auswertungsmöglichkeiten integriert.

### Einsatzmöglichkeiten

Das Modul kann grundsätzlich in den üblichen Situationen – Vorbereitung bzw. Nachbereitung eines Seminars sowie Integration in ein Seminar und als Selbstlernmodul – eingesetzt werden.

### Lernzeit

ca. 35 bis 45 Minuten

## Lernmodul „Wie Sie aufmerksam zuhören“

Ziel dieses Moduls ist die Vermittlung von Basiswissen zum aufmerksamen Zuhören am Telefon und die Festigung des Basiswissens durch Anwendungsübungen.



### Zum Inhalt

Das Modul eröffnet den Lernenden zwei Wege, auf denen sie sich mit dem Thema vertraut machen können. Zunächst lernen sie die Merkmale des aktiven und passiven Zuhörens kennen und wiederholen dabei einige Aspekte der Fragetechnik. Im Bereich „7 Tipps“ lernen sie die wichtigsten Do's und Don'ts. In das Lernmodul sind ein Testteil – bestehend aus 10 Fragen – und eine Zusammenfassung integriert.

### Funktionen

Das Modul wurde als Lernmodul entwickelt, daher wurden neben dem prompten individuellen Feedback keine weiteren Auswertungsmöglichkeiten integriert.

### Einsatzmöglichkeiten

Wir empfehlen, dieses Lernmodul nach dem Modul „Wie Sie Fragen einsetzen“ zu reihen, da es sich auf Basics der Fragetechnik bezieht.

Das Modul kann grundsätzlich in den üblichen Situationen – Vorbereitung bzw. Nachbereitung eines Seminars sowie Integration in ein Seminar und als Selbstlernmodul – eingesetzt werden.

### Lernzeit

ca. 30 bis 40 Minuten

## Testmodul Rechtschreibung

Ziel dieses Moduls ist die Feststellung der Rechtschreidsicherheit, wie sie etwa für Back Office Tätigkeiten erforderlich ist.



### Zum Inhalt

Die Testperson erhält ein Diktat von 15 Sätzen, die so oder ähnlich in Schreiben an Kunden eingesetzt werden. Die Diktatsätze können auf Ihren Wunsch hin von uns ausgetauscht werden.

### Funktion

Am Ende des Testmoduls kann eine individuelle Ergebnisübersicht ausgedruckt werden. Diese Ergebnisse werden nicht gespeichert. Daher entstehen für Ihr Unternehmen keine Datenschutzprobleme.

### Einsatzmöglichkeiten

Wir empfehlen den Einsatz als individuellen Test, verbunden eventuell mit einem abschließenden Gespräch mit der Trainerin oder dem Trainer. Ebenso eignet sich das Tool als Bestandteil eines Seminars.

### Bearbeitungszeit

ca. 30 bis 40 Minuten

## Testmodul Fragetechnik

Ziel dieses Moduls ist es, festzustellen, inwieweit die Testperson Fragetypen kennt, erkennt und entsprechend einsetzen kann.



### Zum Inhalt

15 Fragen (sogenannte einfache Fragen und Multiple Choice, Drag & Drop, Texteingabe u.a.) ermitteln das Wissen zu den Vor- und Nachteilen der einzelnen Fragetypen (offene und geschlossene Fragen, Alternativfragen Suggestivfragen, Kontrollfragen und Rückkopplungsfragen) sowie zu ihrem Einsatz.

### Funktion

Am Ende des Testmoduls kann eine individuelle Ergebnisübersicht ausgedruckt werden. Diese Ergebnisse werden nicht gespeichert. Daher entstehen für Ihr Unternehmen keine Datenschutzprobleme.

### Einsatzmöglichkeiten

Wir empfehlen den Einsatz als individuellen Test, verbunden eventuell mit einem abschließenden Gespräch mit der Trainerin oder dem Trainer. Ebenso eignet sich das Tool als Bestandteil eines Seminars.

### Bearbeitungszeit

ca. 20 Minuten



## Die Gruppe Interaktiv

### ist ein sogenanntes virtuelles Unternehmen

das aus den realen Firmen

E-Learning concepts

Spunk Grafik/Design und Text

TW Multimedia Consulting

besteht.

Die PartnerInnen der Gruppe Interaktiv sind:

Dr. Petra Rietsch (Konzepte & Didaktik)

Dr. Eva Riemer (Texte & Design)

Elisabeth Kaziz-Hitz (Grafik & Design)

Ing. Wolfgang Tesar (Programmierung & Produktion).

#### Beginnend mit dem Jahr 1995

haben wir uns auf E-Learning (damals noch CBT) spezialisiert.

Wir entwickeln maßgeschneiderte E-Learning Anwendungen für Großunternehmen, Institutionen und Behörden.

#### Zu unseren Kunden gehören u.a.

ERSTE Bank, Creditanstalt,

Raiffeisenakademie

Hypo-Bildung

Volksbankenakademie

Deutsche Postbank (Lizenzvergabe)

FREQUENTIS (Nominierung zum österreichischen

Staatspreis Multimedia 1999)

AMS Österreich, WIFI Wien,

Wirtschaftskammer Österreich

Telekom Austria AG

u.a.

Wir beraten unsere Kunden beim Einsatzes von E-Learning bzw. führen Inhouse-Workshops oder - Seminare durch (CEN Brüssel, Pädagogisches Institut der Stadt Wien, BAWAG u.a.).

Unsere KollegInnen wurden mehrfach als SpeakerInnen zu E-Learning Fachkonferenzen und Seminaren bzw. als AutorInnen zu Veröffentlichungen eingeladen. Wir stellten unsere Produkte auf der LEARNTEC in Karlsruhe/ Deutschland und der Asymetrix Ausstellung in Seattle/ USA vor. Und wir waren zwei Mal Vertragspartner für Projekte im Rahmen des EU-Bildungsprogramms Leonardo da Vinci.

Wir würden uns freuen, auch Sie zu unseren zufriedenen Kunden zählen zu dürfen.

Vertrieb direkt beim Produzenten  
oder über

**everclever**  
living knowledge

**Kontakt für Vertrieb**  
**Herrn Ing. Wolfgang Tesar**  
Tel. +43 1 714 05 03  
Fax +43 1 714 05 14  
Twca@twca.co.at

**Oder Frau Dr. Petra Rietsch**  
Tel. +43 1 710 86 24  
Fax +43 1 710 84 84  
p.rietsch@rietsch.com