



E-Learning-Kurs: Kommunikation am Telefon

1 Methoden

Durch den E-Learning Kurs „Kommunikation am Telefon“ führt ein virtueller Trainer namens Konrad Koach. Der gesamte Kurs ist durchgehend animiert und ähnlich wie ein klassisches Training aufgebaut. Durch Übungen und vertiefende Texte wird der Lernstoff unterhaltsam und doch intensiv durchgearbeitet.



Die Inhalte des E-Learning Kurses werden in **zwei Lernebenen** vermittelt: Eine multimedial gestaltete **Aktionsebene** und eine textlich gestaltete **Vertiefungsebene**. Die textliche Vertiefungsebene enthält spezifische Beispiele und Tipps für den Health-Care-Bereich.

Der Kurs kann sowohl webbasiert als auch als Blended Training in Kombination mit einem Präsenztraining gebucht werden.

Beim Einsatz als Blended Training werden die beiden Lernfelder kognitives Wissen und soziales Verhalten zugleich abgedeckt. Im Präsenztraining wird das Gelernte erfahrbar und das Verhalten am Telefon mit Hilfe von gezielten Übungen optimiert.

2 Zielgruppen

- MitarbeiterInnen, die direkten Telefonkontakt mit Kunden haben, um die Effektivität des Gesprächsverhaltens weiter zu verbessern.
- Neu- und WiedereinsteigerInnen als Vorbereitung für einen Beruf, der Telefonkontakt mit sich bringt und, um die persönliche Sicherheit am Telefon zu steigern.

3 Lernziele

- Entwicklung eines Grundverständnisses für die spezifische Kommunikationssituation am Telefon
- Erkennen der Phasen eines Telefongesprächs und Einstellen des Gesprächsverhaltens auf die unterschiedlichen Gesprächsphasen
- Vermittlung von Kommunikationstechniken, um die Gesprächsführung am Telefon effizient und erfolgreich zu gestalten
- Einübung und Festigung von erfolgreichem Gesprächsverhalten am Telefon



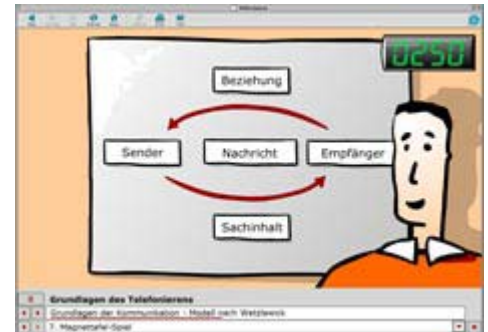


4 Lerninhalte

Jeder Teil beinhaltet mehrere Kapitel, die in sich geschlossen ein Lernthema behandeln. Dadurch können sie auch als Unterstützung für andere Kommunikationskurse genutzt werden.

Teil 1: Das Gespräch

- Unterschiede Telefongespräch – face-to-face-Gespräch
- Gesprächsstruktur nach Paul Watzlawick
- Die Phasen des Telefongesprächs



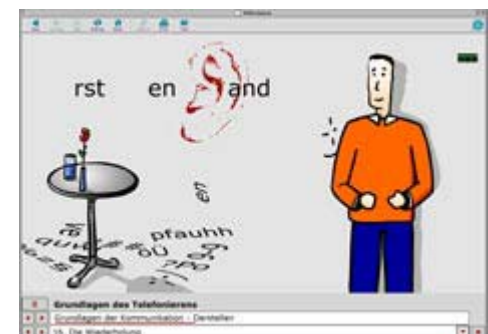
Teil 2: Kommunikationsgrundlagen

- Das magische Dreieck der Kommunikation
- Einstellen: Person und Anliegen
- Darstellen: Formulierung, Übereinstimmung von Ausdruck und Inhalt
- Verbalisierung: Verständlichkeit, Kürze, Struktur, Sprechtempo, Paraphrasieren/Verbalisieren
- Zuhören: Assoziieren, analytische, assoziatives und aktives Zuhören, Schlüsselwörter erkennen und nutzen



Teil 3: Fragetechniken

- Grundlagen der Fragetechnik
- Direkte Fragen I: Offene, geschlossene, eingeschränkte und offene Frage
- Direkte Fragen II: Klärende, prüfende, Entscheidungsfrage, Ergänzungsfrage, Einsatz der Ja/Nein-Schiene
- Direktive Fragen: Suggestivfragen, Rhetorische Frage, Fangfrage, Gegenfrage, Alternativfrage, Umformulierende Frage, Sokratische Frage



Ein ausführlicher Abschlusstest mit 65 Fragen sorgt für die Kontrolle des Lernerfolgs.



5 Lerndauer

Von drei Stunden Durcharbeitungszeit der animierten Teile mit interaktiven Elementen und Lernspielen bis zu acht Stunden bei intensiver Auseinandersetzung mit den Vertiefungstexten, Übungen und Anwendung der Praxistipps.

6 Voraussetzungen zur Teilnahme

Inhaltlich:

Der Kurs beginnt bei den Grundlagen der Kommunikation und setzt kein Vorwissen voraus.

Technisch:

- Internet Browser ab Version 4.5
- Flash-Plugin Version 6
- Windows-PC oder Power Macintosh mit mindestens 400 MHz Taktfrequenz und 128 MB Arbeitsspeicher
- Computer mit Soundunterstützung

7 Besonderheiten des Webducation Lernsystems

- Webducation ist Entwickler, Hersteller und Vermarkter von hochwertigen E-Learning-Lösungen. In Zusammenarbeit mit der Donauuniversität Krems und anderen Partnern entwickelt Webducation E-Learning-Lösungen, die durch ihre voll-animierten Lehrdarbietungen und die mediengerechte Didaktik das Lerninteresse anregen und den Lernerfolg garantieren.
- Trainiert wird in am PC-Arbeitsplatz mit Internet-Zugang. Eine ständige Verfügbarkeit der Internet-Verbindung sollte gewährleistet sein. Die Teilnehmer haben dadurch die Möglichkeit die **Lernzeiten** frei zu wählen.
- Gegenüber dem klassischen Präsenztraining bietet E-Learning den Vorteil, dass das **Lerntempo** von den Teilnehmern selbst bestimmt werden kann. Jeder Teilnehmer wird dadurch individuell gefördert.
- Durch die filmische Gestaltung mit interaktiven Elementen, Lernspielen und Testphasen wird eine **hohe Akzeptanz** der Lerninhalte erzeugt. Ein virtueller Trainer und wechselnde Lernumgebungen sorgen für Spaß am Lernen und sichern die Aufmerksamkeit der Teilnehmer.



8 Preise

Steigen Sie ein in die Welt des E-Learning. Wählen Sie das passende Paket für Ihr Unternehmen.

1. Paket:

E-Learning Pure **EUR 98,-**

- Webbased Training „Kommunikation am Telefon“ für 1 TeilnehmerIn
- Freischaltung für 3 Monate
- E-Tutoring für 3 Monate

2. Paket:

E-Learning Pure x 5 **EUR 470,-**

- Webbased Training „Kommunikation am Telefon“ für bis zu 5 TeilnehmerInnen
- Freischaltung für 3 Monate
- E-Tutoring für 3 Monate
- Beratung für E-Learning Einführung

3. Paket:

Blended Training x 5 **EUR 795,-**

- Webbased Training „Kommunikation am Telefon“ für bis zu 5 TeilnehmerInnen
- Freischaltung für 3 Monate
- E-Tutoring für 3 Monate
- Beratung für E-Learning Einführung

Plus:

Training mit qualifizierten Kommunikationstrainer,
1 halber Tag Präsenztraining Inhouse

Andere Pakete erstellen wir gerne auf Anfrage.

Preise exkl. MWSt. (Paket 1 bis 3); zzgl. Reisekosten (Paket 3)