

# Die Kombination von Fach- und Kommunikationstrainer

## Blended Learning

Referenten: Anne Kühne und Martin Wittig

16.11.2017

Kongressmesse Erfolgreiches Contactcenter





**FACH-  
TRAINER**

+



**KOMMUNIKATIONS-  
TRAINER**



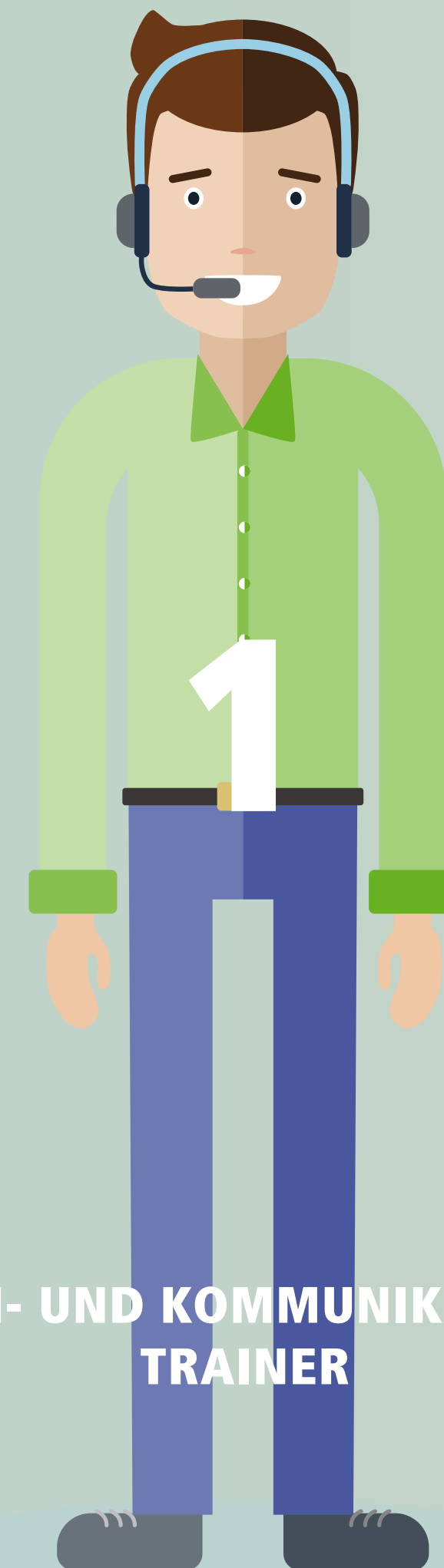
**FACH-  
TRAINER**

+



**KOMMUNIKATIONS-  
TRAINER**

=



**FACH- UND KOMMUNIKATIONS-  
TRAINER**

**GRUPPENDYNAMIK**

**LERNSETTINGS**

**DIDAKTIK**

**ROLLENBETRACHTUNG**

**KURZINTERVENTIONEN**

**LERNTYPEN**

**EMOTIONSSTEUERUNG**

**PRAXISÜBUNGEN**

**GESPRÄCHSTECHNIKEN**

**TEILNEHMERAKTIVIERUNG**

**TRAININGSDESIGN**

**SELBSTREFLEXION**

**METHODIK**

**PROZESSBEGLEITUNG**

**WISSENSTRANSFER**

**TRAININGSSTEUERUNG**

**LERNEN & LEHREN**

**TRAININGSPLAN**

**GESPRÄCHSSTEUERUNG**

**KONFLIKTMANAGEMENT**

**WELCHE TECHNIKEN WERDEN VERMITTELT ?**

**TRAININGSGESTALTUNG**

**ARGUMENTATION**

**EINWANDBEHANDLUNG**



# WISSEN UND FERTIGKEITEN



**ALLES AUS EINEM GUSS.**

# **BLENDED LEARNING**

- + FREIE ZEITEINTEILUNG**
- + KEINE REISEKOSTEN**
- + KURZE LERNEINHEITEN SIND GUT IN DEN ALLTAG INTEGRIERBAR**
- + TEILNAHME IM INDIVIDUELLEN LERNTEMPO**
- + AKTUELLE INHALTE**
- + KURSE FÜR JEDES NIVEAU**
- + WISSENSÜBERPRÜFUNG DURCH ONLINE-TESTS**
- + GLEICHBLEIBENDE QUALITÄT DER ONLINE-SEMINARE**



# EIN PRAXISBEISPIEL:

# BLENDDED LEARNING

## + MULTIMEDIALITÄT

(Einbinden verschiedener Medien wie E-Lectures, Audiokanäle etc.)

## + MULTIMODALITÄT

(Ansprechen verschiedener Sinnesorgane, hier v.a. auditiv und visuell)

## + MULTICODALITÄT

(Einbinden verschiedener Informationscodierungen wie Hyperlinks, Animationen und Simulationen)

## + INTERAKTIVITÄT

(Verfügbarkeit diverser Steuerungs- und Eingriffsmöglichkeiten).

# WEITERES PRAXISBEISPIEL:





Headsets · Akustik · Kommunikation



**WIR DANKEN HERRN BESTMANN SEHR  
FÜR DIE BEREITSTELLUNG DER AUDIOLÖSUNG.**

**WIR DANKEN IHNEN  
FÜR IHR INTERESSE UND IHRE AUFMERKSAMKEIT.**

**FÜR FRAGEN STEHEN WIR IHNEN NUN ZUR VERFÜGUNG.**