



e-Learning im Customer Care Center Chancen und Möglichkeiten

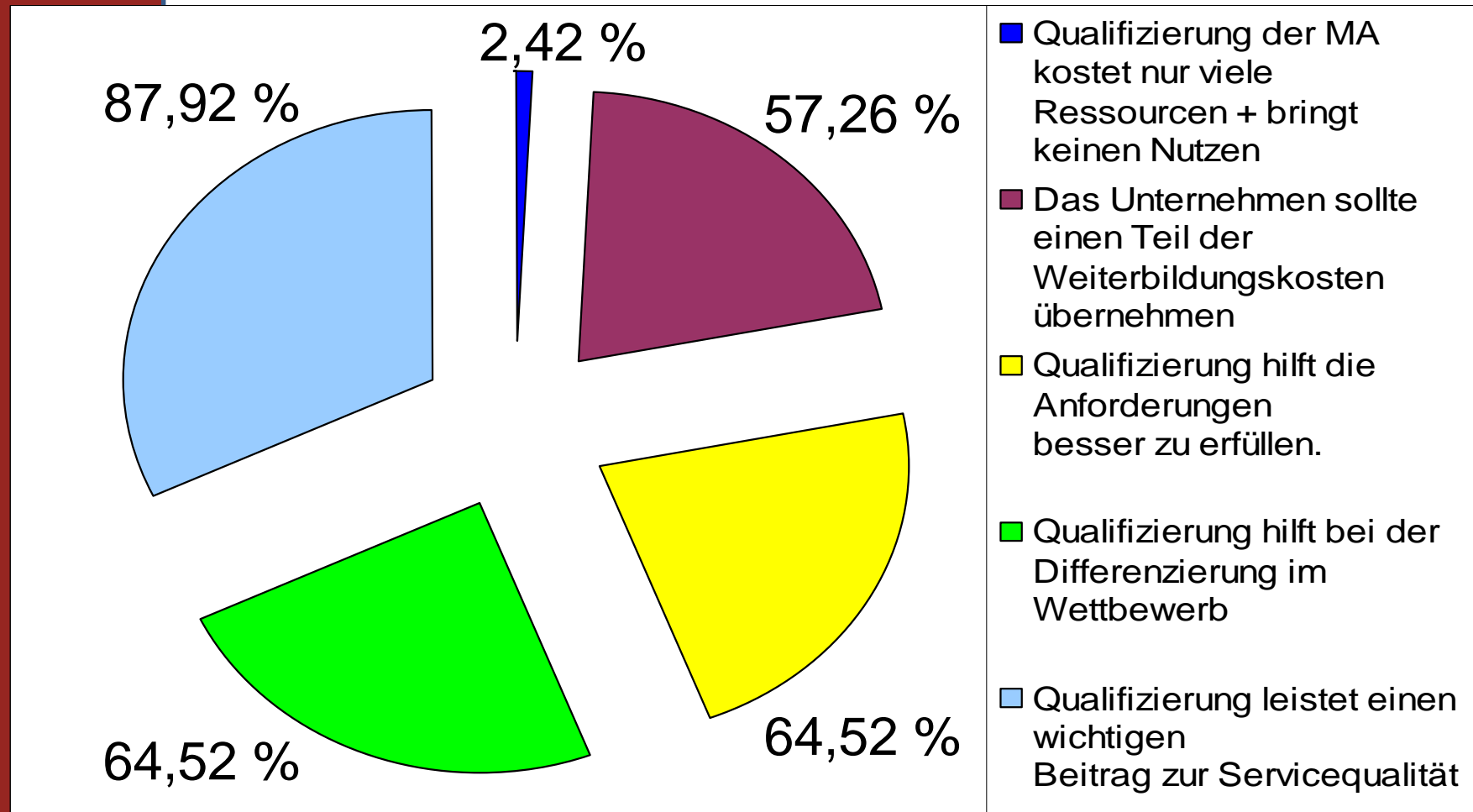




Erwachsene sind
lernfähig,
aber unbelehrbar.

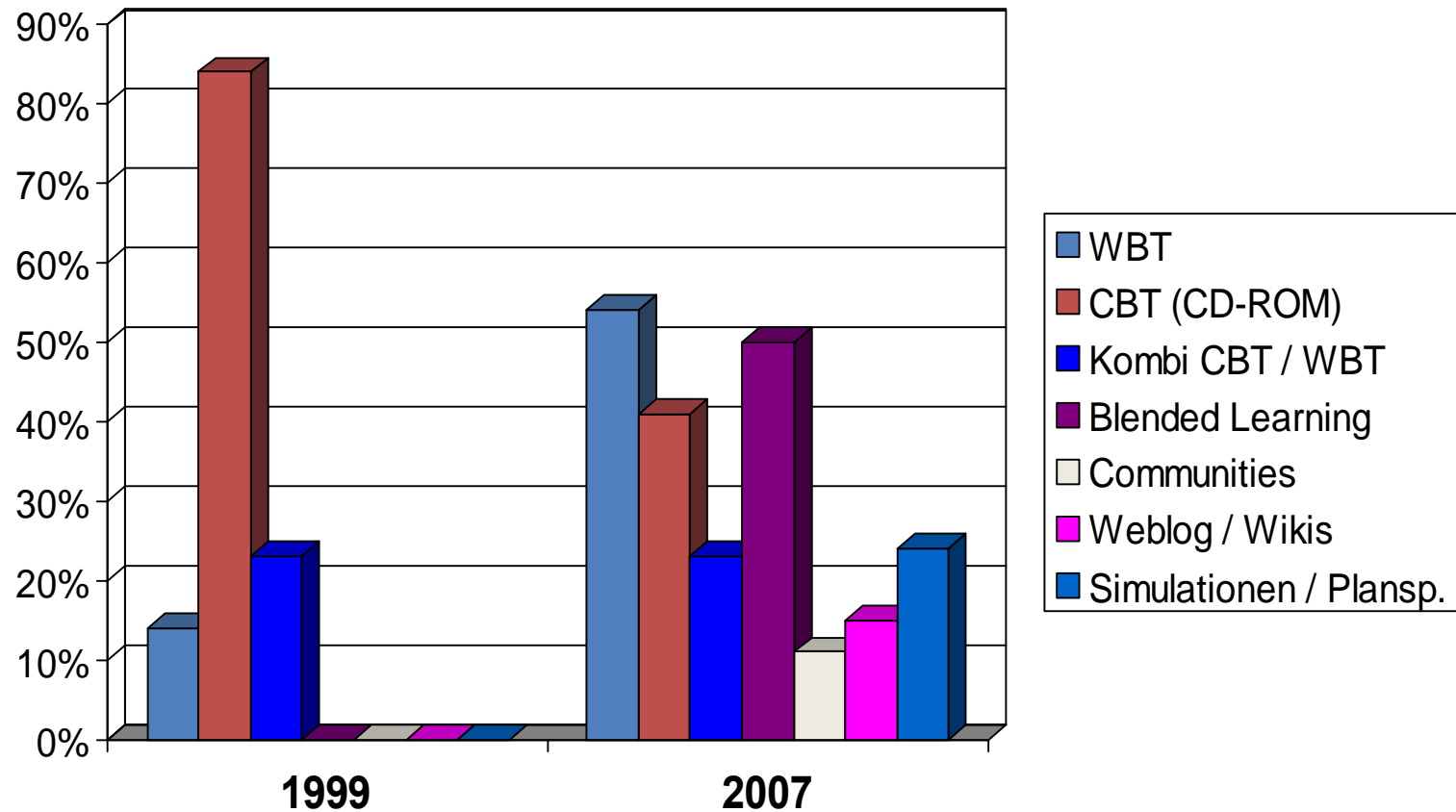


Qualifizierung im Contact Center





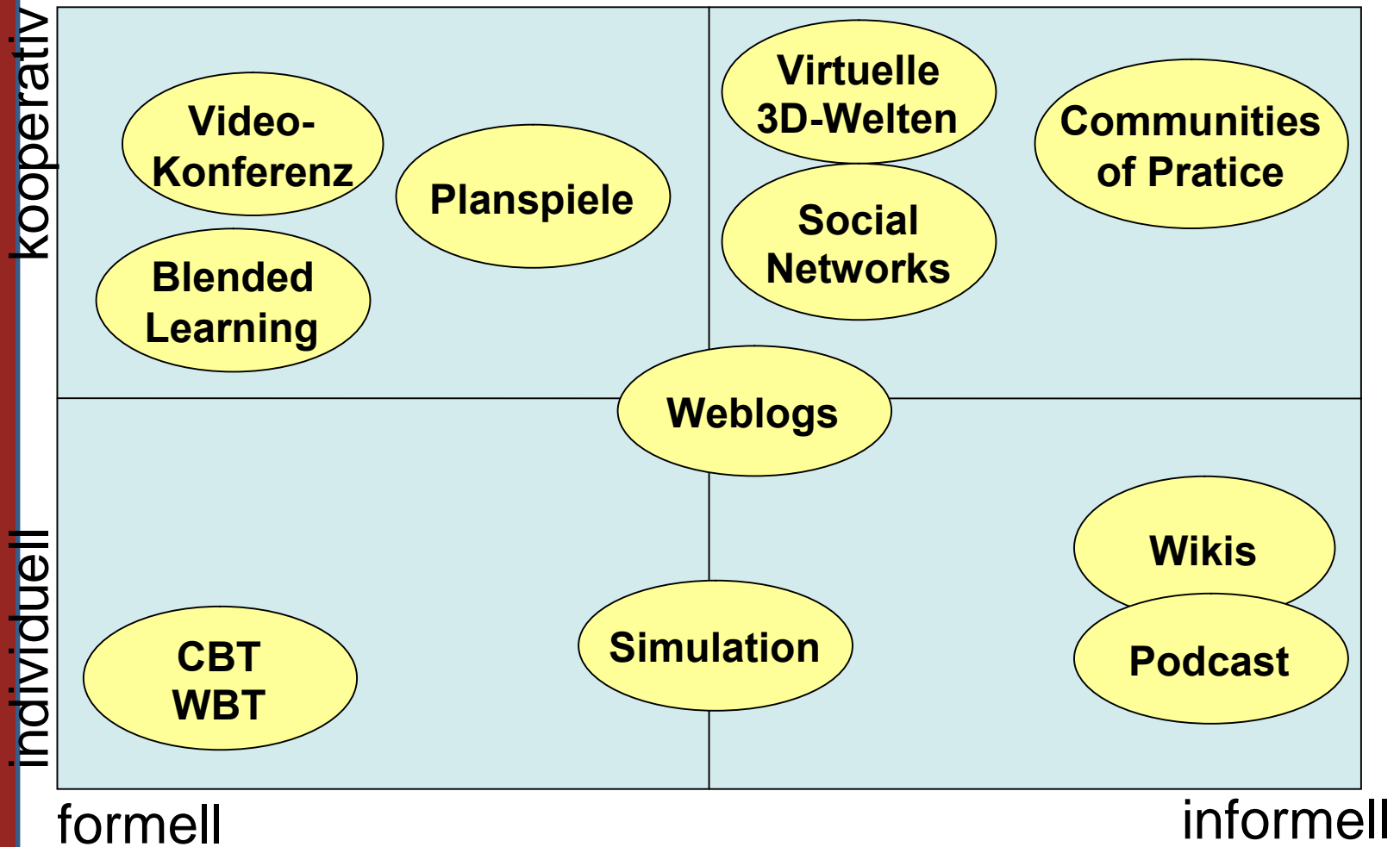
E-Learning-Einsatz nach Formen



Quelle: MMB LERNET 2008: Welche Formen des E-Learning sind in der betrieblichen Weiterbildung von Bedeutung? N=837.



Didaktische Vielfalt im E-Learning





Seminarmethoden im E-Learning

- Vorstellung
 - Zwei Wahrheiten und eine Lüge
 - Interessen und Hyperlinks
- Inhaltliche Arbeit
 - Die Klassiker
 - Methode 6-3-24
 - Schnitzeljagd



Was macht gutes E-Learning aus?

- Rahmenbedingungen
- Funktionale / technische Gesichtspunkte
- Interaktionsmöglichkeiten
- Kontrolle des Lernerfolgs
- Didaktische Kriterien
- Ergonomie
- Tutorielle Begleitung
- Zertifikate



Vorteile des E-Learning

- Flexibilität
- Ökonomie
- Zeitersparnis
- Individualität
- Fehlzeiten
- Synergien
- Inzidentelles Lernen
- Aktualität
- Wissensgesellschaft
- Motivation
- Aktualität
- Hemmungsabbau



Ausblicke



iPhone, Quelle Apple Inc.



iPad, Quelle Apple Inc.



Datenbrille Cinemizer, Quelle Zeiss, Jena



Bildnachweise / Literatur

Bildnachweis:

- Brille „cinemizer“, Carl Zeiss, AG, Oberkochen.
- iPad und iPhone, Apple PR-Team, Haar b. München
- Tomate, S. Herforth, Memmingen

Literatur:

- Wissen wirksam weitergeben, Manuela Dollinger, Orell Füssli Verlag, Zürich.
- Konstruktivistisches Lernen mit Moodle, Ulrike Höbarth, VWH-Verlag.
- Lernen, Manfred Spitzer, Spektrum Verlag.
- Welcome to your Brain, Sandra Aamodt und Samuel Wang, dtv.