

# Blended Learning in der geförderten Ausbildung? – Im Dialogmarketing wird es gemacht!

---

Auf dem Arbeitsmarkt schreitet die Nutzung digitaler Medien zunehmend voran.

Unternehmen treten heute über viele unterschiedliche Kommunikationskanäle mit ihren Kunden in Kontakt, der moderne Kundendialog nutzt neben E-Mail und Telefon ebenso SMS, Chats und Social Media. Häufig entscheidet der Kunde, wie er mit dem Unternehmen in Kontakt treten will – und das erfordert auf Seite der Mitarbeitenden ein hohes Maß an Medienkompetenz.

## Azubis auf die digitale Arbeitswelt vorbereiten

Das gilt auch für Auszubildende, insbesondere für Teilnehmende einer beruflichen Reha-Ausbildung. Die Stärkung ihrer Medienkompetenz muss eines der höchsten Ziele sein und sich durch die gesamte Ausbildungszeit ziehen, denn sie wollen nach ihrer Berufsausbildung den Anschluss an den ersten Arbeitsmarkt finden. Dieser Erfolg wird unter anderem davon abhängig sein, wie gut sie auf eine digitale Welt vorbereitet sind - nicht zuletzt, weil auch das Weiterbildungsangebot in nahezu jeder Branche heute vielfach online bereitgestellt wird.

## Digitale Lernplattform im Dialogmarketing einsetzen

Das Berufsbildungswerk Hamburg ist deshalb damit gestartet, eine digitale Lernplattform in der Ausbildung von jungen Menschen mit Unterstützungsbedarf einzusetzen, und zwar im Berufsbereich Dialogmarketing. Mit Lernmodulen von „The Call Center School“ erproben Auszubildende in den Berufen Servicefachkraft bzw. Kaufmann/-frau im Dialogmarketing, wie E-Learning-Angebote als begleitendes Lerninstrument genutzt werden können. Die Tools vermitteln Grundlagenwissen in der Kommunikation mit Kunden. „The Call Center School“ wurde schon 2001 in den USA entwickelt, um Mitarbeitende in sog. ContactCentern effizienter auszubilden und fördern zu können. 10 Jahre später wurde die Plattform von der InVision AG übernommen, siehe auch <https://www.thecallcenterschool.com/de>. Von Anfang an war den Macherinnen wichtig, einen selbstständigen und autonomen Lernstil zu unterstützen. Ein Team aus Branchenspezialisten, Designern und Software-Entwicklern konzipierte die fundiert recherchierten und ansprechend aufgemachten digitalen Kurseinheiten.

## Kombi aus klassischem und digitalem Unterricht

Oliver Lenzendorf, Ausbilder im Dialogmarketing, ist sehr zufrieden mit der neuen Mischkultur des Lernens: „Die Kombination aus klassischen und digitalen Lernmethoden bietet die Möglichkeit, die Lernmotivation meiner Auszubildenden anzuregen und zu fördern.“ Bevor seine Azubis die Online-Kursreihen bearbeiten, macht Lenzendorf sie in einer Unterrichtseinheit zunächst mit dem neuen Lernmedium vertraut und bereitet sie auf die Selbstlernphase vor. Anschließend bearbeiten sie selbstständig ihren Kurs z.B. „Effektiv kommunizieren“ oder „Telefonknigge“. Darauf erfolgt erneut eine Unterrichtseinheit, in der der Ausbilder das neu erlangte Wissen anwenden lässt, z.B. in Form von Rollenspielen. Nach jeder abgeschlossenen Kursreihe erfolgt ein Abschlusstest, auf den sich die Auszubildenden über die E-Learnings im eigenen Lerntempo und mit so vielen Wiederholungen wie nötig vorbereiten können.



[Training](#) [Kontakt](#) [Login](#)



## Auch Mitarbeitende werden fit in digitaler Lernkultur

Die digitale Lernplattform im Dialogmarketing passt gut zu einem anderen Umsetzungsprojekt im BBW Hamburg, das vom Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) koordiniert wird. Seit zwei Jahren beschäftigt sich das BBW im Projekt meko@reha damit, die Medienkompetenz der Mitarbeitenden im Berufsbildungswerk Hamburg zu erhöhen. Nicht weniger als eine digitale Lernkultur soll entstehen! Denn wenn die Kolleginnen und Kollegen sich in

der digitalen Umwelt fit halten, können sie auch die Rehabilitanden gut auf den digitalen Arbeitsmarkt vorbereiten.

### **Flexibel und individuell einsetzbar, super Ergänzung!**

Oliver Lenzendorf sieht trotz aller positiver Entwicklung auch Schwierigkeiten: „Eine der größten Herausforderungen für meine Auszubildenden ist das eigenverantwortliche und selbstbestimmte Arbeiten mit den E-Learnings der „The Call Center School““, sagt der Ausbilder. Obwohl die Lerninhalte über verschiedene Kanäle (Video, Text, Bild) adressatengerecht dargestellt werden und auf diese Weise unterschiedliche Lerntypen ansprechen, ist die Bandbreite zwischen den Lernfortschritten der Auszubildenden dennoch groß.

Sein Fazit: Als begleitendes Instrument unterstützen E-Learnings die Entwicklung und Ausgestaltung des Ausbildungsprozesses positiv. Ob sie in auslastungsschwachen Zeiten im Partnerbetrieb daran sitzen oder die Online-Kurse von zu Hause aus bearbeiten, entscheiden die Azubis selbst. Der Ausbilder kann jederzeit nachvollziehen, wo jemand im Lernfeld steht und führt bei Bedarf eine gezielte (side by side) Lernbegleitung durch. Blended Learning ist im Zeitalter der Digitalisierung ein unverzichtbarer Baustein, um junge Erwachsene auf den Arbeitsmarkt 4.0 vorzubereiten.