

Training für verteilte Kundenkontaktmitarbeiter in Vertrieb und Support – Aktuelle Aspekte und innovative Beiträge von E-Learning

Einleitung

Kundenkontaktmitarbeiter im Verkaufs- und Servicebereich sind die Schnittstelle zum Kunden, über welche Marketing-Botschaften direkt transportiert werden. Komplexe Produkte und Services sowie besser informierte Kunden machen es notwendig, Mitarbeiter und Partner in Verkauf und Service stets auf dem aktuellsten Stand zu halten. Dabei bewegen sich die Unternehmen in einem Spannungsfeld:

Training beansprucht Zeit, die "im Feld", der Filiale oder dem Call Center – also beim Kunden – verbracht werden könnte. Gleichzeitig ist jedoch ein Mindestmass an Training, sowohl bezogen auf Produktwissen als auch verkäuferische Fähigkeiten notwendig, um jederzeit kompetent auf Wünsche, Fragen und Anliegen der Kunden eingehen zu können.

Dieser Tradeoff ist eine zentrale Herausforderung! Weiterhin stellt sich die Frage nach der Messung des Trainingserfolges. Wird überhaupt das Richtige trainiert? Bringt das Training die erwünschten Ergebnisse? Ist mehr oder weniger Training notwendig? Nicht zuletzt bieten die zunehmende Verfügbarkeit von Breitband-Internetanschlüssen sowie moderne Informations- und Kommunikationstechnologien wie virtuelle Klassenräume und Werkzeuge zur Erstellung von elektronischen Lerninhalten direkt durch den Fachexperten neue Möglichkeiten, das Training effizienter zu gestalten, Kosten zu sparen und Inhalte/Informationen schneller zu vermitteln.

Dieses Schwerpunktheft soll den aktuellen Stand der Diskussion des Trainings speziell für verteilte Kundenkontaktmitarbeiter im Vertrieb und/oder Support aufzeigen, bei dessen Gestaltung E-Learning-Aspekte eine wesentliche Rolle spielen. Beiträge werden sowohl von Forschenden als auch aus der Unternehmens- und Beratungspraxis erbeten.

Thematische Schwerpunkte

Mögliche, aber nicht zwingende thematische Schwerpunkte sind:

- Verankerung der Trainings- und E-Learningstrategie in der Unternehmensstrategie / Alignment von Unternehmenszielen und Training
- Lernerfolgskontrolle / Bildungscontrolling, Kontrolle der Anwendung des Gelernten beim Kundenkontakt
- Distributionskonzepte für das Training von verteilten Mitarbeitern (Train-the-Trainer, Coaching durch Vorgesetzte etc.)
- Geeignete Methoden für das Training verteilter Mitarbeiter
- Methoden und Werkzeuge zur Integration und Unterstützung informellen Wissensaustausches / Lernens bei verteilten Mitarbeitern
- Einsatz mobiler Endgeräte für das Training / Mobile Learning
- Fallstudien zu Kostenauswirkungen bei der Einführung von E-Learning-Komponenten im Training von Kundenkontaktmitarbeitern
- Integration des Trainings / Lernens in den sehr heterogenen Tagesablauf von Kundenkontaktmitarbeitern
- Konzepte für das Follow-Up nach Präsenztrainings
- Der Kunde als Trainer / Lehrer – Wie kann der Mitarbeiter vom Kunden lernen?

Einreichung von Beiträgen

Bitte senden Sie zunächst ein 1-seitiges Abstract (A4) des von Ihnen geplanten Artikels an andrea.back@unisg.ch. Sie erhalten umgehend Feedback. In Ihrer Planung berücksichtigen Sie bitte folgende weitere Daten:

bis spätestens 31.05.2006: Einreichung des vollumfänglichen Beitrages (10-16 Seiten)

bis spätestens 07.08.2006: Bescheid über Annahme/Ablehnung des Beitrages und Überarbeitungshinweise

bis spätestens 07.09.2006: Einreichung der überarbeiteten Versionen von akzeptierten Beiträgen

Die Veröffentlichung dieser Ausgabe des Heftes ist für November 2006 vorgesehen.

Eingereichte Beiträge werden anonymisiert von mehreren Gutachtern auf wissenschaftliche Qualität, Relevanz und Originalität geprüft und entsprechend beurteilt. Bei den Gutachtern handelt es sich um ausgewiesene Fachexperten aus Wissenschaft und Praxis im deutschsprachigen Europa.

Zusätzliche Informationen

Die Einreichung des Abstracts kann formlos per Mail an andrea.back@unisg.ch erfolgen. Der Umfang sollte sich jedoch auf eine DIN-A4-Seite beschränken. Der vollumfängliche Beitrag sollte zwischen 10 und 16 Seiten liegen. Hierbei gelten die Hinweise zur Gestaltung von Beiträgen des Studienverlages für Autorinnen und Autoren, zu finden unter <http://www.peter.baumgartner.name/goodies/zeitschrift-fuer-elearning/>

Nähere Informationen zur Zeitschrift für E-Learning finden Sie unter <http://www.studienverlag.at/titel.php3?TITNR=1057>

Herausgeberin des Schwerpunktheftes ist Prof. Dr. Andrea Back, Universität St. Gallen, Institut für Wirtschaftsinformatik, Müller-Friedberg-Str. 8, CH-9000 St. Gallen.
E-Mail: andrea.back@unisg.ch
Internet: <http://www.learningcenter.unisg.ch>