

Der Auftrag

Weiterbildungsmaßnahmen für MitarbeiterInnen eines Kommunalanbieters

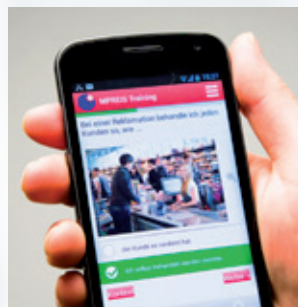
- // Telefonservice, -training und -verkauf
- // Kundenbindung
- // Kundenbetreuung am Telefon
- // Reklamationsmanagement am Telefon
- // Up-Selling

Die Leistungen

Definition gezielter Microtrainings zu den Themen Telefontraining, -service und -verkauf, sowie Reklamationsmanagement und Up-Selling, welche speziell auf die Bedürfnisse des Kunden angepasst werden.

Die 3,5-stündigen, prägnanten und intensiven Telefontrainings reduzieren den Zeitaufwand der TeilnehmerInnen – somit haben diese die Chance, das Gelernte unmittelbar in der Praxis umzusetzen.

Durch zusätzliche nachhaltige Wissenssicherung (Lernkarten) bleibt das Gelernte auch langfristig abrufbar.



Mobile Learning auf Smartphone und Tablet

Das Ergebnis

- // **Nachhaltige Wissenssicherung durch sofortige Umsetzung des Gelernten und digitale Lernkarten.**
- // **Weniger Reklamationen im Vergleich, sowie positive Kundenzufriedenheitsbefragung.**
- // **Immer noch regelmäßiger Erwerb der Lernkarten für unterschiedliche Themen, als Lernunterstützung für den Berufsalltag. Nutzung der Lernkarten seither auch von anderen Abteilungen, wie beispielsweise Buchhaltung.**

97%

zu Ende gelernte Inhalte des KnowledgePulse

Die Innsbrucker Kommunalbetriebe sind ein zukunftsorientiertes Ver- und Entsorgungsunternehmen der Stadt Innsbruck und Umgebung. Sie kümmern sich um Bereiche wie Strom, Wasser und Abwasser, Abfallentsorgung, Telekommunikation, Bäder, etc. und leisten einen wertvollen Beitrag zur hohen Umwelt- und Lebensqualität Innsbrucks, gleichermaßen wie zu ihrer wirtschaftlichen Weiterentwicklung.

„**Das Institute of Microtraining unterstützt unsere Personalentwicklung nun schon seit 5 Jahren, vor allem in Form der Microtrainings und der digitalen Lernkarten. Unsere MitarbeiterInnen finden das Lernen mit der App oder dem PC sehr praktisch. Für uns ist besonders die Messbarkeit der Ergebnisse ein großer Pluspunkt.**

Reinhard Hilber, Abteilungsleiter
Kundenservice, IKB