

# Ny e-utbildning för kundmottagare/bokare

**Datorstödd utbildning eller e-learning blir allt vanligare i de utbildningspaket vi producerar. Eleven sätter in en CD i sin dator (eller loggar in på nätet) och kan sedan utveckla sin kompetens när det passar. Utbildningspaketet kan också innehålla certifieringar/kunskapsprov. Eleven får intyg på uppnådd kompetens. Resultaten kan också loggas i testsystemet, där utbildningsledaren kan se hur eleverna utvecklas.**

**Ett exempel på ett sådant utbildningspaket är en utbildning för kundmottagare på ett Call Center.**

Kundmottagarna i ett Call Center tar emot samtal till ett antal olika företag. Call Centret är ofta placerat på en helt annan ort än de företag man arbetar för. Det gäller att kundmottagaren har sådana kunskaper att kunden som ringer uppfattar det som att man kommer till företagets egen växel/kundmottagare.

Eminenta är ett företag som hjälper mäklare, privatpersoner och andra med besiktningar av fastigheter i samband med t. ex. försäljningar. Kundmottagaren på Call Centret måste hjälpa kunden att välja rätt tjänst och sedan göra en korrekt bokning. Vid bokningen ska en mängd uppgifter om fastigheten, ägare etc. fyllas i, och det är naturligtvis ytterst viktigt att alla uppgifter blir riktiga.

Att utbilda kundmottagarna med traditionell kurs är svårt av flera skäl; de sitter i en annan del av landet än själva företaget, det handlar om få personer som dessutom byts då och då och varierar i antal efter säsongsvariationer i bogningsintensiteten. Man måste alltså ha ett färdigt självgående utbildningspaket så att man snabbt vid behov kan utbilda nya kundmottagare. Samtidigt måste man ha en garanti för att eleverna får den kompetens som fordras. Redan från första kundsamtalet ska det bli rätt!

Lösningen för Eminentia blev en interaktiv CD-baserad utbildning, kompletterad med certifieringsprov på webben. Programmet som vi producerade tillsammans med Eminentia består av korta informationsavsnitt i text och bild och inspelade kundsamtal som hela tiden varvas med aktiviteter där eleven, förutom att besvara rena kunskapsfrågor, även ska lösa olika problem. Han/hon får t.ex. lyssna på ett inspelat kundsamtal och sedan avgöra hur man ska gå vidare, vilka följdfrågor man bör ställa, vilken typ av tjänst man ska erbjuda i en viss situation, när och hur man kopplar svåra frågor vidare till huvudkontoret etc. Utbildningen innefattar även att aktivt lägga in olika beställningar och hantera det datoriserade bokningssystem företaget använder. Allt samlat på en CD som eleven sätter i sin dator när det är dags!

Utbildningen består av fyra olika avsnitt:

- ▶ Eminentia och produkterna
- ▶ Kundsamtalet
- ▶ Bokningsprogrammet
- ▶ Storstockholms geografi

Total utbildningstid är ca 8 timmar, men den varierar naturligtvis beroende på förkunskaper mm. I slutet av varje avsnitt finns på CD-skivan ett test som eleven genomför själv. Eleven ”kör” inte igenom alla avsnit-

ten i sträck. I stället bör utbildningen spridas ut under ett antal dagar. Som komplement till CD-kursen finns dokumentation till de olika avsnitten, så att eleven även kan ”läsa på”. En utbildningsledare på Call Centret övervakar elevens utbildning. När eleven har blivit godkänd på testet för ett visst avsnitt kan han/hon skriva ut ett intyg och visa för utbildningsledaren. Denne kan



Anders Löfvenberg, VD på Eminentia:

– *Genom att lägga bokningsverksamheten på ett call center slipper vi problemen med säsongsvariationerna i bogningsintensiteten. Call Centret är dessutom öppet nästan dygnet runt, en service som skulle vara väldigt dyr för oss att ordna själva.*

*En absolut förutsättning är naturligtvis att personalen på call centret kan våra produkter, och att dom kan göra korrekta bokningar. För att själva slippa göra ”uttryckningar” för att utbilda nya bokare, och för att säkerställa att alla bokare har tillräcklig kompetens så bad vi Utbildningsbyrån utveckla en självgående interaktiv utbildning med efterföljande certifieringstest.*

då avgöra om det är dags för eleven att genomgå certifieringstestet för respektive avsnitt.

När eleven genomfört alla certifieringstesten med godkänt resultat blir han/hon ”Certifierad Eminentia-bokare”. Målsättningen är att alla som arbetar med bokningarna ska vara certifierade.

## Att tänka på vid framställning av e-learning:

Utbildningen blir inte interaktiv av att det finns en ”Nästa-knapp” att trycka på. En bra utbildning ska byggas upp av små steg med information och elevaktivitet (svara på frågor, lösa uppgifter) som successivt bygger upp en helhet där eleven får träna på mera sammansatta uppgifter.

På vår webbsida [www.ubab.se/elearning.htm](http://www.ubab.se/elearning.htm) finns mera information om hur vi arbetar med e-learning. Mera information om exemplet från Eminentia kan du få från Stig Jernberg på Utbildningsbyrån:  
Tel: 08 641 64 00, epost: [stig@ubab.se](mailto:stig@ubab.se)