



Hoher Praxisbezug durch Einsatz eines Telefonkoffers

Der Telefonkoffer TK MP3 der Firma Tk-trainer ist ein ideales Instrument für Telefontrainings. Durch die Aufzeichnung von Gesprächen können Dialoge strukturiert und systematisch ausgewertet werden. Dabei können erheblich mehr Facetten betrachtet werden, als dies vergleichsweise bei der Rollenspiel-Methode ohne Aufzeichnung möglich ist. Dazu gehören zum Beispiel die Wirkung der eigenen Stimme oder das gezielte Herausarbeiten von Konfliktursachen im Kundengespräch. Die digitale Aufzeichnung kann durch die angeschlossenen schnurlosen Telefone mit räumlicher Trennung vorgenommen werden. Findet das Training im Unternehmen statt, kann dabei idealerweise das Praxisumfeld des Mitarbeiters genutzt werden, zum Beispiel der CallCenter-Bereich unter Einbeziehung der üblich genutzten Medien und Materialien.

Die Aufzeichnung der simulierten Telefongespräche ist denkbar einfach: Wenn der Mitarbeiter bzw. Trainer das Gespräch annimmt, wird die Aufzeichnung automatisch gestartet. Die einfache technische Handhabung vermittelt den Seminarteilnehmern Sicherheit und sie können sich voll und ganz auf die Gesprächsübung konzentrieren. Die Tonqualität ist hervorragend. Die Aufzeichnung kann hierbei entweder stumm geschaltet werden oder der Dialog kann von den anderen Teilnehmern zeitgleich am Telefonkoffer mitgehört werden.

Bei der Auswertung der Gespräche ist die Vor- und Rückspielfunktion sehr praktisch. Am Display wird die Laufzeit des Gespräches sekundengenau angezeigt. Somit ist es möglich, gezielt bestimmte Gesprächsstellen anzusteuern und die meist zeitintensiven Auswertungen sehr effektiv zu gestalten. Sehr praktisch ist auch die Vorabaufzeichnung von Dialogen zur Problematisierung und Veranschaulichung von Kommunikationsprozessen. Es ist kein zusätzliches Abspielgerät notwendig, da jede Aufzeichnung eine Track-Nummer erhält und über diese direkt ausgewählt und abgespielt werden kann.

Die aufgezeichneten Dialoge im MP3-Format stehen auf einem Speichermedium zur Verfügung, das über einen Multicard-Reader ausgelesen werden kann. Somit können bei Bedarf einzelne oder alle Dialoge auf einem Laptop oder PC gespeichert werden, um diese den Teilnehmern per Mail oder auf CD-ROM zur Verfügung zu stellen. Diese Möglichkeit bietet nur der TK MP3 der Firma Tk-trainer.

Als ich den Telefonkoffer das erste Mal benutzte, brauchte ich lediglich ein paar Minuten, um mich in die zweiseitige Gebrauchsanleitung einzulesen. Das Gerät ist intuitiv bedienbar, weil die Funktionstasten an einen normalen Rekorder erinnern und auch deutlich am Gerät ersichtlich sind. Insbesondere die Löschfunktion ist durchdacht. Nur in einer bestimmten Position werden alle Aufzeichnungen auf einmal gelöscht, wobei vorher noch eine Sicherheitsabfrage erfolgt. Das Löschen einer einzelnen Aufzeichnung erfolgt schnell über die „Erase-Taste“.

Aus Erfahrung aus Telefontrainings kann ich bestätigen, dass der Telefonkoffer ein sehr wichtiges Medium im Training ist. Insbesondere eingebettet in einen Theorie-Praxis-Mix wurden die Telefonkoffer-Übungen von den Teilnehmern stets positiv und mit dem höchsten Lernerfolg bewertet. Um dies zu erreichen ist ein professionelles Equipment, wie es der Telefonkoffer TK MP3 bietet, die Grundvoraussetzung für zufriedene Trainer, Teilnehmer und Auftraggeber von Trainingsmaßnahmen.