

## **Kundenorientierung groß geschrieben**

Kooperation zwischen dem Institut Ingenium  
und der Städtische Werke AG in Kassel

Um den Mitarbeitern den Einfluss ihres Verhaltens zu verdeutlichen, haben alle Mitarbeiter der Städtische Werke AG in den vergangenen Wochen eine breit angelegte Schulung zum Thema Kundenorientierung durchlaufen.

Als Partner hat die Städtische Werke AG das Kasseler Institut Ingenium gewonnen, welches seit über zehn Jahren eLearning und Wissensmanagement zur Verbesserung der internen und externen Kommunikation realisiert.

Neu bei dieser Weiterbildungsmaßnahme war, dass eine Schulungsmethode angewandt wurde, bei der etablierte Lernkonzepte wie Präsenz-Seminare mit aktuellen wie dem so genannten Web-Based-Training (WBT) kombiniert wurden. Hierbei konnten die Mitarbeiter an Ihrem Arbeitsplatz über das Intranet die Übungen absolvieren. Der Lernerfolg wurde durch den so genannten Kompetenz-Check überprüft. Zu Beginn und zum Abschluss der Weiterbildungsmaßnahme haben die Mitarbeiter jeweils eine Selbsteinschätzung ihrer Kompetenz in den jeweiligen Handlungsfeldern vorgenommen, an Hand deren Vergleich der Lernerfolg gemessen wurde.

Das Intranet oder Internet sind ideale Plattformen für den Einsatz innovativer und effektiver Werkzeuge, wie Web-Based-Trainings (WBT). In verhältnismäßig kurzer Zeit können viele Mitarbeiter geschult werden. Die WBTs können zeit- und ortsunabhängig bearbeitet werden. Dies erspart Fehlzeiten und Reisekosten, und bietet somit eine kostengünstige Variante der Weiterbildung.

Die eLearning Software vom Institut Ingenium ermöglicht eine Minimierung der Kosten für Aus- und Weiterbildung um bis zu 40%. Als besonders günstig hat sich in der Praxis eine Kombination aus Präsenz-Seminaren und anschließendem Online Training erwiesen.

Weitere Informationen zum Thema eLearning erhalten Sie bei

### **Ingenium Institut für Unternehmensentwicklung und innovative Medien GmbH**

Motzstraße 1, 34117 Kassel

Fon.: 0561 288 93 60

Fax: 0561 2889239

[info@ingenium.de](mailto:info@ingenium.de)

[www.ingenium.de](http://www.ingenium.de)