



Bildungspreis der
Deutschen Versicherungswirtschaft

Kategorie Personalentwicklung/Qualifizierung – Nr. 01

Projekttitle Die Agile Basisausbildung bei ERGO Direkt AG

**Zusammenfassung
des Projektes**

Seit Januar 2018 werden bei der ERGO Direkt AG neue Kundenberater am Telefon über die Agile Basisausbildung für den Arbeitsalltag fit gemacht. In der Agilen Basis profitieren und lernen die Mitarbeiter mit unterschiedlichen Wissensständen voneinander und miteinander. Das funktioniert wie folgt: Jeden Monat kommen neue Kollegen als Kundenberater am Telefon an Bord. Ein kompletter Zyklus der Agilen Basisausbildung dauert 3 Monate. In diesen 3 Monaten schulen wir die Wissensstufen 1-3 in den Themen Fachwissen und Verkauf sowie Kommunikation einschließlich Praxisphasen zusammen. Die gemeinsamen Schulungen werden sowohl in Präsenzschulungen als auch via E-Learning und selbständiges Lernen abgehalten. So kann jeder Lernende z. B. Wiederholungen in seinem persönlichen Lernstil vertiefen. In den Praxisphasen (Kundenberatungsgespräche am Telefon) telefonieren ebenfalls alle 3 Wissensstufen gemeinsam mit einem Trainer aus der Personalentwicklung. Lediglich Softwareschulungen und vereinzelte fachliche Inhalte werden je nach Wissensstufe geschult. Der Basisbildungsplan ist von den Themen für ein komplettes Jahr im Voraus bestückt. So kann die Basisausbildung auch von der Personalentwicklung sehr gut geplant werden. Außerdem ist die Agile Basisausbildung für alle Mitarbeiter im Dialog Sales der ERGO Direkt AG offen, die ihr Fachwissen und ihre Praxis optimieren und vertiefen wollen. Sehr gerne begrüßen wir auch alle Mitarbeiter anderer Abteilungen im Haus, die sich für bestimmte Inhalte interessieren. Die Agile Basisausbildung ist ein win-win-Projekt der ERGO Direkt AG. Das Unternehmen profitiert von motivierten und optimal ausgebildeten Mitarbeitern. Die Mitarbeiter profitieren von ständigem Erfahrungsaustausch und hoher Praxiskompetenz. Der Kunde profitiert von nachweislich kompetenten Beratungsgesprächen und sehr gut geschulten Mitarbeitern. Ein weiteres Plus dieser Art auszubilden, ist die effektive Steuerung von Trainerkapazitäten und Schulungsräumlichkeiten. Denn im Schnitt werden 2 Räume und 2 Trainer benötigt, um dieses Konzept umzusetzen. 365 Tage Lerncampus mit guter Laune und Menschen, die von Anfang an für eigenverantwortliches Handeln stehen - das ist die Agile Basisausbildung.

ERGO Direkt AG
Karl-Martell-Straße 60
90344 Nürnberg

Ansprechpartnerin:
Frau Alexandra Koeppel
Tel. 0911 148 2518

alexandra.koeppel-hirsch@ergodirekt.de