

# WWW... nauczyciel

## Jak e-learning wspiera rozwój sieci franczyzowych?

E-learning, czyli szkolenia z wykorzystaniem Internetu i najnowszych technologii, znakomicie sprawdza się w organizacjach o strukturze rozproszonej, m.in. w sieciach franczyzowych. Dzięki kursom online wdrażanie pracowników jest szybsze i tańsze, zmniejszają się koszty dojazdów i hoteli oraz – co szczególnie istotne dla franczyzobiorców – pracownik ma możliwość szkolenia się w miejscu pracy. Nie tracimy wtedy dnia jego nieobecności, jak to bywa w przypadku tradycyjnego szkolenia w sali szkoleniowej.

Po wielu latach doświadczeń we wdrażaniu e-learningu w organizacjach o strukturze rozproszonej można wskazać kilka kluczowych obszarów jego zastosowania. Piątą achillesową jest poziom wiedzy na temat produktów – zwłaszcza gdy mamy do czynienia z dużą rotacją sprzedawców i często zmieniających się produktów. Firmy wydają bardzo duże kwoty na marketing, zapominając o szkoleniu produktowym w miejscu sprzedaży. Tymczasem pracownik posiadający dużą wiedzę na temat produktów sprzedaje ich więcej i uzyska wyższą marżę. Dzięki platformie e-learningowej radykalnie zwiększamy tempo przekazywania wiedzy o nowych produktach.

E-learning sprawdza się również w doskonaleniu wiedzy na temat procedur (reklamacje, programy lojalnościowe, znajomość obsługi kasy itp.). Brak wiedzy sprzedawców

skutkuje bądź niezadowoleniem klienta, bądź kosztownymi błędami. Kursy proceduralne dostępne przez 24 godziny i 7 dni w tygodniu pozwalają pracownikowi upewnić się co do trafności decyzji.

Dobrze zaprojektowany system e-learningowy powinien wspierać cele biznesowe organizacji i być podporządkowany realizacji jej kluczowych zadań. Warto więc, by zajmowali się nim konsultanci rozumiejący procesy biznesowe oraz szkoleniowe, a nie przedstawiciele firm informatycznych koncentrujący się na technologii. Forma kursów powinna być podporządkowana celom i budżetowi. Bardzo często prosta i czytelnie podana treść jest daleko bardziej skuteczna

oraz szybciej zapamiętana niż drogi kurs o barokowej formie i ogólnej tematyce. By stworzyć efektywne, dedykowane danej firmie kursy, należy świetnie znać biznes klienta oraz metodykę tworzenia szkoleń online. Niezbędna jest również wiedza na temat treści mniej i bardziej interesujących dla użytkowników. Słowem, treść ważniejsza od formy.

**Tomasz Hoffmann ■**

**Learn Up**

Autor jest konsultantem zajmującym się od wielu lat wdrażaniem rozwiązań e-learningowych w polskich firmach.

### SZTUKA PRZEKAZU

Prosta i czytelnie podana treść jest bardziej skuteczna oraz szybciej zapamiętana niż drogi kurs o barokowej formie i ogólnej tematyce.