



QUICK-Training 22./23.11.2010

Dienstleistung Weiterbildung

**Training für Berater, Dozenten
und Mitarbeiter im
Dienstleistungsbereich KMU**



Part-financed by the European Union
(European Regional Development Fund
and European Neighbourhood and
Partnership Instrument)



QUICK-Seminar „Dienstleistung Weiterbildung“

Agenda Mo., 22.11.2010, 09:00 – 18:30

09:00 Uhr Begrüßung, Organisation und Ziele des Seminars
⇒ **Bedingungen und Bedarfe der KMU**
⇒ **Zielgruppen und Erweiterung des Kundenkreises**
⇒ **Bedarfsorientierte Beratung**

11:00 – 11:15 Uhr Kaffeepause 

⇒ **Bildungsangebote vorbereiten, durchführen, nachbereiten**

12:30 – 13:30 Uhr Mittagspause

⇒ **Fortsetzung Bildungsangebote**

15:45 Uhr Kaffeepause 

⇒ **Information, Marketing, Teilnehmerwerbung und Verkauf**

18:00 - 18:30 Uhr Abschluss 1. Tag





Dienstleistung Weiterbildung

Bedingungen und Bedarfe KMU 

⇒ **Angebotsorientierung**
⇒ **Nachfrageorientierung**
⇒ **Bedarfsermittlung**



 **Bedingungen und Bedarfe KMU**

Angebotsorientierung 

- ⇒ Definition Angebotsorientierung
- ⇒ Unternehmensstrategie
- ⇒ Unternehmensziele
- ⇒ Markt Betrachtung
- ⇒ Wettbewerbssituation
- ⇒ Erfolgspotentiale
- ⇒ Erfolgsfaktoren
- ⇒ Kernkompetenzen
- ⇒ Ressourcen
- ⇒ Betriebswirtschaftliche Betrachtung

 **Bedingungen und Bedarfe KMU**

Nachfrageorientierung 

- ⇒ Definition Nachfrageorientierung
- ⇒ Unternehmensstrategie
- ⇒ Unternehmensziele
- ⇒ Marktentwicklung
- ⇒ Wettbewerbsbeobachtung
- ⇒ Erfolgspotentiale
- ⇒ Prozessbetrachtung
- ⇒ Ressourcen
- ⇒ Betriebswirtschaftliche Betrachtung

 **Bedingungen und Bedarfe KMU**

Bedarfsermittlung 

- ⇒ Definition Bedarfe
- ⇒ Methoden der Ermittlung
- ⇒ Analyseinstrumente
- ⇒ Alleinstellungsmerkmale
- ⇒ Entscheidungsprozesse
- ⇒ Umsetzungsprozesse

 Dienstleistung Weiterbildung

Zielgruppen und Erweiterung des Kundenkreises 

- ⇒ Firmenkunden
- ⇒ Einzelkunden beschäftigt
- ⇒ Einzelkunden wechselwillig
- ⇒ Einzelkunden Arbeit suchend
- ⇒ Schlüsselkunden

 Zielgruppen und Erweiterung des Kundenkreises

Firmenkunden 

- ⇒ Firmensegmentierung
- ⇒ Zielgruppenauswahl
- ⇒ Geschäftsanbahnung
- ⇒ Kundengewinnung
- ⇒ Bestandssicherung
- ⇒ Verkaufunterstützung

 Zielgruppen und Erweiterung des Kundenkreises

Einzelkunden im Arbeitsverhältnis 

- ⇒ Kundensegmente
- ⇒ Zielgruppenauswahl
- ⇒ Kundenwerbung
- ⇒ Kundenansprache
- ⇒ Kundennutzen
- ⇒ Kundenbetreuung

 Zielgruppen und Erweiterung des Kundenkreises

Einzelkunden beschäftigt und wechselwillig 

- ⇒ Kundensegmente
- ⇒ Zielgruppenauswahl
- ⇒ Kundenwerbung
- ⇒ Kundenansprache
- ⇒ Kundennutzen
- ⇒ Kundenzufriedenheit

 Zielgruppen und Erweiterung des Kundenkreises

Einzelkunden Arbeit suchend 

- ⇒ Kundensegmente
- ⇒ Zielgruppenauswahl
- ⇒ Kundenwerbung
- ⇒ Kundenansprache
- ⇒ Kundennutzen
- ⇒ Kundenzufriedenheit

 Bedarfsorientierte Beratung

Zielgruppen- und produktspezifische Beratungsansätze 

- ⇒ Produktwissen
- ⇒ Beratungskompetenz
- ⇒ Abschlussicherheit
- ⇒ Beratertypus



Gruppenarbeit: Zielgruppen bedarfsorientiert bedienen


Gruppenarbeit 20 Min. / 3 Gruppen
Präsentation im Plenum 10 Min. je Gruppe



Aufgabe Gruppe A:
Stellen Sie die Unterschiede zwischen der Nachfrage- und der Angebotsorientierung dar und ordnen Sie begründet mögliche Zielgruppen zu

Aufgabe Gruppe B:
Stellen Sie die unterschiedlichen Merkmale der einzelnen Zielgruppen dar und ordnen Sie die möglichen Ansprachen zu


Aufgabe Gruppe C:
Leiten Sie aus den angenommenen Ergebnissen einer Marktanalyse mögliche Strategien oder Orientierungen für Ihr Unternehmen ab




Dienstleistung Weiterbildung

Planung, Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Bildungsveranstaltungen

- ⇒ Lehrgangskonzepte
- ⇒ Art der Veranstaltung
- ⇒ Zeitliche Angebotsformen
- ⇒ Curriculum
- ⇒ Lehrpersonal
- ⇒ Räume und Technik
- ⇒ Management und Verwaltung
- ⇒ Kalkulation
- ⇒ Durchführung und Abschluss
- ⇒ Nachbereitung und Evaluation






Planung und Vorbereitung von Bildungsveranstaltungen

Lehrgangskonzepte

- ⇒ Eigenentwicklung
- ⇒ Fremdentwicklung: Auftrag an Dritte
- ⇒ Anpassung schon vorhandener Konzepte
- ⇒ Übernahme / Adaption anderer Konzepte
- ⇒ Lizenznahme: Kauf von Konzepten
- ⇒ Kooperation mit anderen Bildungsanbietern



wichtig: Attraktiver Lehrgangstitel !



Planung und Vorbereitung von Bildungsveranstaltungen

Art der Veranstaltung

- ⇒ Informationsveranstaltung
- ⇒ Workshop
- ⇒ Seminar
- ⇒ Modul
- ⇒ Lehrgang ohne Prüfungsabschluss
- ⇒ Lehrgang mit Prüfungsabschluss






Planung und Vorbereitung von Bildungsveranstaltungen

Zeitliche Angebotsformen

- ⇒ **Vollzeit:** z.B. Mo - Fr 8-16 Uhr
- ⇒ **Teilzeit:** z.B. Mo + Mi 18-21 Uhr
- ⇒ **Wochenende:** z.B. Fr 16-21 Uhr + Sa 8-16 Uhr
- ⇒ **Kombinationen:** z.B. Mi 18-21 Uhr + Sa 8-14 Uhr
- ⇒ **Intervalle:** z.B. alle 2 Wochen Fr 14-20 Uhr







Planung und Vorbereitung von Bildungsveranstaltungen

Curriculum


- ⇒ Rahmenlehrplan
- ⇒ Lernziele
- ⇒ Unterrichtsfächer
- ⇒ Lehr- / Lernmittel
- ⇒ Dozenten- und Teilnehmerunterlagen
- ⇒ Umfang Unterrichtsstunden
- ⇒ Zeitliche Abfolge / Stundenpläne
- ⇒ ggfs. Prüfungsanforderungen
- ⇒ ggfs. individuelle Anforderungen des Kunden



 **Planung und Vorbereitung von Bildungsveranstaltungen**

Lehrpersonal

- ⇒ Fachliche Anforderungen (Theorie, Praxis)
- ⇒ Pädagogisch-didaktische Anforderungen
- ⇒ Hospitationen (Qualitätssicherung)
- ⇒ Honorarvertrag, Honorar-Abrechnungen
- ⇒ Dozentenkonferenzen



 **Planung und Vorbereitung von Bildungsveranstaltungen**

Räume und Technik

- ⇒ Anzahl Lern-/Arbeitsplätze
- ⇒ Ausstattung für Theorie und/oder Praxis
- ⇒ Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz




 **Planung und Vorbereitung von Bildungsveranstaltungen**


Management und Verwaltung

- ⇒ Akquisition, Beratung, Information und Verkauf
- ⇒ Seminarprogramm, Informationsmaterial
- ⇒ Allgemeine Geschäftsbedingungen
- ⇒ Lehrgangs- und Kundenverwaltung
- ⇒ Schriftverkehr, Rechnungen, Bescheinigungen
- ⇒ Dozentenverwaltung
- ⇒ Buchhaltung und Controlling
- ⇒ Qualitätsstandards der Geschäftsprozesse







Planung und Vorbereitung von Bildungsveranstaltungen

Kalkulation (direkte und indirekte Kosten) 


- ⇒ Personal für Management und Verwaltung
- ⇒ Lehrpersonal für Unterricht (Honorarsatz)
- ⇒ ggfs. Kosten für Konzeptentwicklung/-erwerb
- ⇒ Lehr- und Lernmittel (Bücher, Medien, Skripte)
- ⇒ Material und Werkstoffe (Verbrauchsmaterial)
- ⇒ Raumkosten für Seminarräume und Werkstätten
- ⇒ Investitionen und Abschreibungen
- ⇒ Anteilige Gemeinkosten des Unternehmens
- ⇒ ggfs. Prüfungskosten




Durchführung und Abschluss von Bildungsveranstaltungen

2. Durchführung und Abschluss 


- ⇒ Begrüßungsmappe für Teilnehmer
- ⇒ Stundenplan, Klassenbuch, Teilnehmer-Listen
- ⇒ Lehr-/Lernmaterial
- ⇒ Medien (Tafel, Flipchart, Laptop, Beamer etc.)
- ⇒ Teilnehmerbegleitung, Umgang mit Beschwerden
- ⇒ Dozentenkonferenz (bei längeren Lehrgängen)
- ⇒ ggfs. Informationen zu Prüfungsterminen
- ⇒ Teilnehmerbefragung (Zufriedenheit)
- ⇒ Übergabe von Urkunden, Zertifikaten etc.




Nachbereitung und Evaluation von Bildungsveranstaltungen

3. Nachbereitung und Evaluation 

- ⇒ Auswertung der Teilnehmerbefragung
- ⇒ Qualitätsregelkreis „plan-do-check-act“
- ⇒ Nachbereitung / feed-back mit Dozenten
- ⇒ ggfs. Curriculum überarbeiten / anpassen
- ⇒ Informationsmaterial aktualisieren
- ⇒ Kundenakten schließen und archivieren



Grobkonzept für Produktideen

Grobkonzept als Entscheidungsvorlage 

Allgemeine Angaben:

- ⇒ Name für das neue Angebot?
- ⇒ Woher stammt die Idee?
- ⇒ Welche Inhalte sind geplant?
- ⇒ Welche Zielgruppen werden angesprochen?
- ⇒ Welcher Kundennutzen wird erwartet?
- ⇒ Welchen Zeitumfang hat das Angebot?

Marktperspektiven:

- ⇒ Welche Chancen hat das Angebot im Markt?
- ⇒ Bestehen formale Abhängigkeiten?
- ⇒ Welche Wettbewerber gibt es?

Interne Betrachtung:

- ⇒ Sind besondere Investitionen nötig?
- ⇒ Gibt es interne Kooperationsmöglichkeiten?
- ⇒ Weitere Anmerkungen oder Fragen



Feinkonzept und Produktdetails

Feinkonzept für neue Lehrgänge / Seminare

Inhalte

- ⇒ Welche Inhalte/Arbeitsschwerpunkte?


Struktur

- ⇒ Welche Zeitanteile je Arbeitsschwerpunkt?
- ⇒ Welche Voraussetzungen zur Teilnahme?


Abschluss

- ⇒ Welcher Abschluss soll erreicht werden?
- ⇒ Liegt eine Prüfungsordnung vor?
- ⇒ Welche Unterrichtsformen sind geplant?
- ⇒ Welche Ressourcen werden benötigt?
- ⇒ Steht Lehrpersonal zur Verfügung?
- ⇒ Welche Synergien können genutzt werden?
- ⇒ Wie integriert sich das Produkt in das Portfolio?
- ⇒ Weitere Anmerkungen oder Fragen





Gruppenarbeit: Grobkonzept für Produktideen

Gruppenarbeit 30 Min. / 4 Gruppen
Präsentation im Plenum 10 Min. je Gruppe 

Bitte erstellen Sie ein **Grobkonzept** für die Produktideen

- ⇒ **Simply English** (2 Arbeitsgruppen)
- ⇒ **Doing business international** (2 Arbeitsgruppen)

und präsentieren Sie Ihre Ergebnisse im Plenum.



Dienstleistung Weiterbildung

Information, Marketing, Teilnehmerwerbung und Verkauf



- ⇒ **strategisches Marketing**
- ⇒ **operatives Marketing**
- ⇒ **Vertriebsaspekte**





Information, Marketing, Teilnehmerwerbung und Verkauf

Strategisches Marketing



- ⇒ **Begriffsdefinition**
- ⇒ **Fahrplan für die Marktorientierung**
- ⇒ **Basis für Position und Produkte**
- ⇒ **Inhalt und Ziele**
- ⇒ **Umsetzung und Aufwand**
- ⇒ **Fazit: Vorausschauen ist Sache des Managements**





Information, Marketing, Teilnehmerwerbung und Verkauf

Operatives Marketing



- ⇒ **Begriffsdefinition**
- ⇒ **Produktpolitik**
- ⇒ **Preispolitik**
- ⇒ **Kommunikationspolitik**
- ⇒ **Distributionspolitik**
- ⇒ **Erfolgskontrolle**






Information, Marketing, Teilnehmerwerbung und Verkauf

Teilnehmerwerbung und Verkauf


- ⇒ Werbung im Marketing - Mix
- ⇒ Werbeträger / Werbemittel
- ⇒ Werbeformen
- ⇒ Verkaufsprozess
- ⇒ Weiterbildungsberatung





Gruppenarbeit: Rollenspiel im Verkauf / Weiterbildungsberatung

Gruppenarbeit 20 Min. / 4 Gruppen
Präsentation im Plenum 5 Min. je Gruppe



Aufgabe Gruppe A - C:

Wählen Sie bitte eine der Kundengruppen aus, stellen Sie die durchgeführten Werbemaßnahmen dar und führen Sie ein Verkaufs- oder Beratungsgespräch mit dem Kunden



QUICK-Seminar „Dienstleistung Weiterbildung“

Agenda Di., 23.11.2010, 08:30 – 12:30 Uhr

08:30 Uhr Kurzer Rückblick auf den 1. Tag


- ⇒ **Praktische Umsetzung einer Bildungsveranstaltung**
- ⇒ **Kontinuierlicher Verbesserungsprozess**

10:15 – 10:30 Uhr Kaffeepause 

- ⇒ **Strategische Kooperationen und Fördermöglichkeiten**

 **Fragen, die noch offen geblieben sind ...**

ab ca. 11:30 Uhr
Seminarreflexion: Individuell, in Gruppen, im Plenum
12:30 Uhr Ende des Seminars und Mittagsimbiss




Dienstleistung Weiterbildung

Planung, Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Bildungsveranstaltungen

- ⇒ Lehrgangskonzepte
- ⇒ Art der Veranstaltung
- ⇒ Zeitliche Angebotsformen
- ⇒ Curriculum
- ⇒ Lehrpersonal
- ⇒ Räume und Technik
- ⇒ Management und Verwaltung
- ⇒ Kalkulation
- ⇒ Durchführung und Abschluss
- ⇒ Nachbereitung und Evaluation

Kurze Wiederholung zur Vorbereitung der Gruppenarbeit





Gruppenarbeit: Grobkonzept für Produktideen

Gruppenarbeit 30 Min. / 3 Gruppen
Präsentation im Plenum 10 Min. je Gruppe



Aufgabe Gruppe A:
Das Seminar Simply English konkret vorbereiten

Aufgabe Gruppe B:
Das Seminar Simply English attraktiv durchführen

Aufgabe Gruppe C:
Das Seminar Simply English abschließen und auswerten



Kontinuierlicher Verbesserungsprozess



Vorbereitung, Planung **plan** Umsetzung, Durchführung **do**

Änderung, Verbesserung **act** Auswertung, Bewertung **check**



Kooperation und Förderung

Strategische Kooperationen und Fördermöglichkeiten



- ⇒ Ansatz und Formen einer Kooperation
- ⇒ Gleichgewicht der Kooperation
- ⇒ Nationale und regionale Fördermöglichkeiten



Dienstleistung Weiterbildung

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !





QUICK-Seminar „Dienstleistung Weiterbildung“

Seminarabschluss 11:30 - 12:30 Uhr



Individuelle Seminarreflexion:

- ⇒ Drei Dinge, die ich aus dem Seminar mitnehme ...
- ⇒ Mind. zwei Dinge, die ich in den nächsten 3 Monaten realisieren werde ...

Seminarbewertung in Gruppen:

- ⇒ Das war gut ... / Das sollte verbessert werden ...

Abschlussrunde im Plenum:

- ⇒ „Was ich immer schon mal sagen wollte ...“