



Schulungsziele in Kundenorientierten Bereichen

Was bringen Schulungen und wie sieht der finanzielle Nutzen dieser Investition in Personal aus, das sind Fragen, die Verantwortliche interessieren.

Doch bevor Sie ein **Ergebnis oder den Nutzen** messen können, brauchen Sie ein Ziel. Die Frage, die daher am Anfang aller Schulungsmaßnahmen stehen sollte ist, welche Ziele Sie mit Schulungen verfolgen und was Sie erreichen wollen.

Wenn Sie den Begriff Schulung hören, werden sie wohl als erstes an **Wissensvermittlung** denken. In der Tat kann es das oberste Ziel einer Schulung sein, Ihren Mitarbeitern wettbewerbsrelevantes Fachwissen zu vermitteln, um die Anforderungen eines sich immer schneller wandelnden Marktes zu erfüllen.

Genauso wichtig ist es gerade in kundenorientierten Bereichen Ihren **Servicegedanken** zu integrieren. Dabei geht es darum, eine bestimmte **Einstellung** zu erzeugen und ein Überdenken von Handlungsweisen zu erreichen. Das heißt, Ihr Ziel ist es dann, Veränderungsprozesse im Verhalten Ihrer Mitarbeiter anzustoßen.

Für einen hohen Servicegrad ist es wichtig, Mitarbeiter immer wieder zu **motivieren**. So können zum Beispiel langsam einschleichende Nachlässigkeiten verbessert werden.

Außerdem wird die **Kommunikation untereinander** in einem Seminar, Workshop oder Training gefördert. Kommunikation im Unternehmen ist wichtig, nicht nur zur Sicherung der Informationsflüsse, sondern auch zur Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit.

In der folgenden Übersicht erhalten Sie einen Überblick, was Sie durch entsprechende Schulungen erreichen können.

Mögliche Ziele einer Weiterbildung

