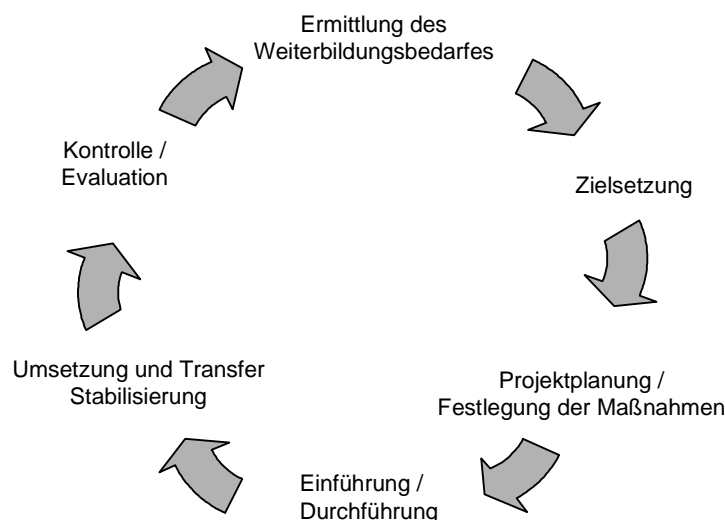


Schulungsplanung

Stellen Sie sich vor: Bei einer unabhängigen Kundenzufriedenheitsanalyse wird festgestellt, dass Ihre Mitarbeiter nicht Ihren Anforderungen entsprechen. Das kann sich auf unterschiedliche Bereiche wie zum Beispiel Freundlichkeit, Service oder Fachwissen beziehen. Ihr Bereich ist unter Druck und Sie müssen schnell reagieren. Was liegt da näher, als eine Schulung im entsprechenden Bereich durchzuführen, um die Defizite auszugleichen.

Doch hier ist Vorsicht geboten: Oftmals werden Schulungen kurzfristig oder aus dem Bauch heraus angeordnet und durchgeführt. Im Nachhinein wundern sich viele Führungskräfte dann, warum der gewünschte Erfolg ausbleibt. Ein Fehler, den Sie vermeiden können ist, Schulungen als isolierte Maßnahme zu betrachten. Das heißt, sehen Sie Schulungen als einen Meilenstein im Weiterbildungsprozess und denken Sie in langfristigen Dimensionen.

Damit Sie eine bessere Vorstellung davon bekommen, sehen Sie einen Überblick über den gesamten Prozessverlauf von Weiterbildungs- und Schulungsmaßnahmen. Auf der folgenden Seite finden Sie eine Checkliste zur Vorbereitung von Schulungen.



Checkliste

zur Vorbereitung des Schulungskonzeptes in vertriebsorientierten Bereichen:

Wen wollen Sie schulen?

Mitarbeiter mit telefonischem Kundenkontakt
 Mitarbeiter mit persönlichen Kundenkontakt
 Paten / Supervisoren / Coaches
 Teamleiter
 Projektleiter

alte	neue

Was wollen Sie erreichen?

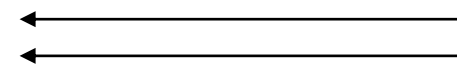
Information /
 Kenntnisvermittlung



Motivation /
 Einstellungsänderung

Wie sind die Voraussetzungen der Teilnehmer?

Niedriges Fachwissen
 Gutes Vorwissen



Hohes Fachwissen
 kaum Vorwissen

Wie sind die kommunikativen Anforderungen?

Verkauf / Outbound	%
--------------------	---

%	Beratung / Inbound
---	--------------------

Niedrige
 Anforderungen

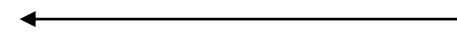
Reklamation / Beschwerdeannahme



Hohe
 Anforderungen

Verkauf

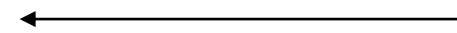
Niedrige
 Anforderungen



Hohe
 Anforderungen

Beratung

Niedrige
 Anforderungen

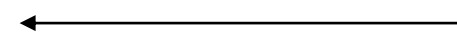


Hohe
 Anforderungen

Welche Anforderungen bestehen noch?

Niedrige
 Anforderungen

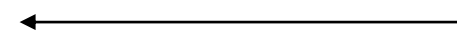
Teambildung /Konfliktklärung



Hohe
 Anforderungen

Erarbeitung von Standards

Niedrige
 Anforderungen



Hohe
 Anforderungen