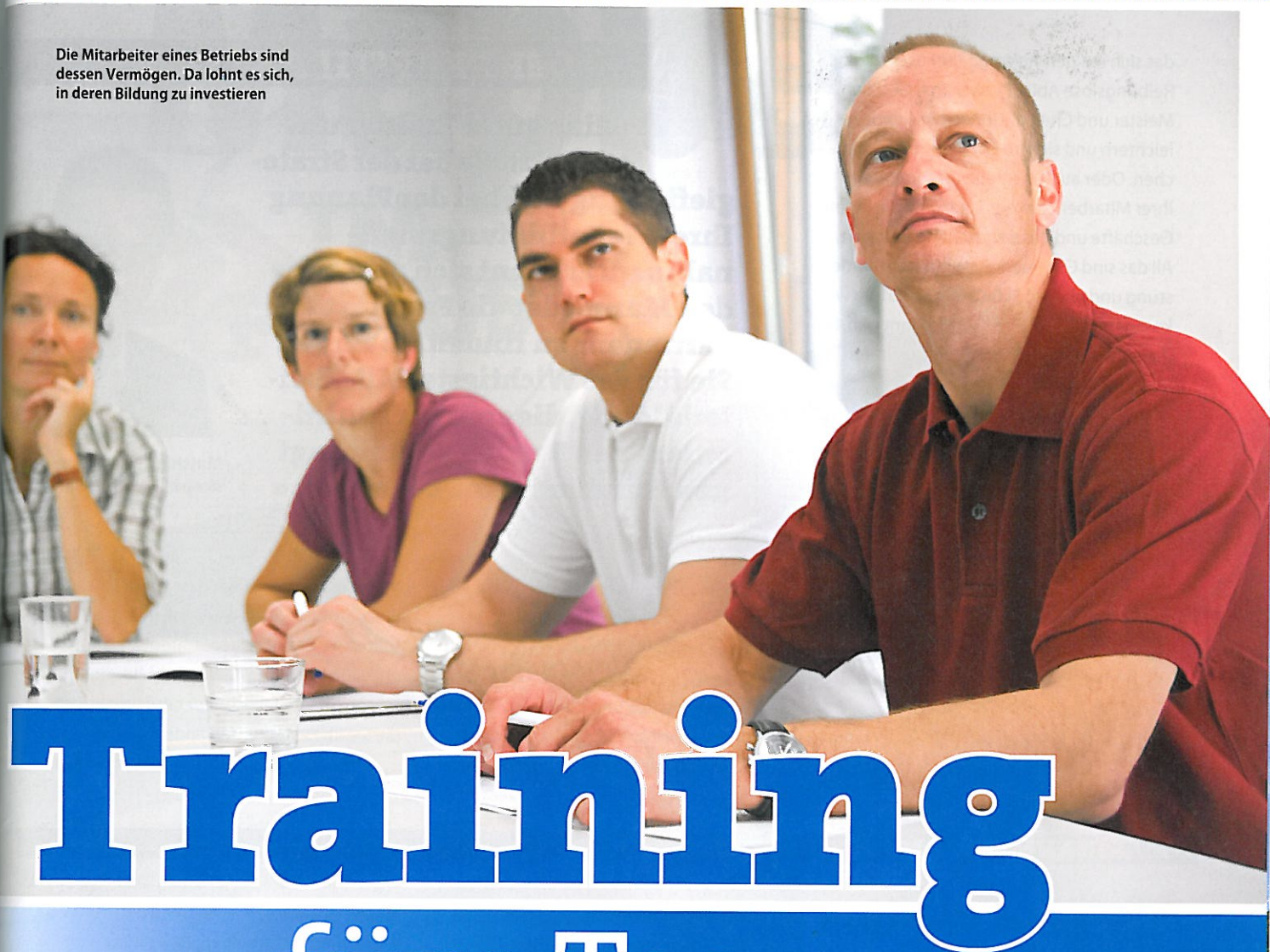




Die Mitarbeiter eines Betriebs sind dessen Vermögen. Da lohnt es sich, in deren Bildung zu investieren



Training

fürs Team

→ **SOFT SKILLS** Das Vermögen eines Betriebs ist das, was seine Mitarbeiter vermögen. Wir zeigen, wie Sie Ihren Betrieb mit den richtigen Themen, der richtigen Strategie und Planung voranbringen.

Nach einem Auftrag stellt sich oft heraus, dass das ein oder andere besser hätte laufen können. Eine Schlüsselrolle spielt dabei die Weiterbildung des Personals. Denn es genügt nicht, wenn die Mitarbeiter fachlich topfit sind und die neuesten Verfahren und Techniken kennen.

Es gibt nämlich noch eine ganze Menge weiterer Qualitäten, die dem Kunden genauso wichtig sind. Dazu gehört z. B. ein freundliches und professionelles Verhalten auf der Baustelle, das dem Kunden sofort positiv auffällt. Ein gutes Klima im Team, »

SO PROFITIERT IHR KUNDE

Die Zufriedenheit steigt

Gute Mitarbeiterweiterbildung nützt Ihnen und Ihrem Betrieb, Ihren Mitarbeitern und natürlich Ihren Kunden. Sie und das Unternehmen **heben sich** von den Wettbewerbern durch hoch qualifiziertes Personal **ab**. Ihre Kunden quittieren Ihnen dies mit größerer Zufriedenheit: Haben Ihre Mitarbeiter einen **positiven Gesamteindruck** hinterlassen, mäkeln sie aller Erfahrung nach deutlich weniger an Arbeitsergebnissen herum. Die **Anzahl der Reklamationen sinkt** im selben Maß wie die Bereitschaft steigt, Ihren Betrieb beim nächsten Bedarf **wieder zu beauftragen**.

das sich auf den Auftraggeber überträgt. Reibungslose Abläufe zwischen Gesellen, Meister und Chef, die Ihnen die Arbeit erleichtern und sich im Ertrag bemerkbar machen. Oder auch die Verkaufskompetenz Ihrer Mitarbeiter in der Beratung, die Ihnen Geschäfte und Zusatzgeschäfte beschert. All das sind Güteigenschaften Ihrer Gesamtleistung und ebenso Schlüssel zum Erfolg wie kompetente Arbeit an sich. Es lohnt sich, in diese zwischenmenschlichen Qualitäten genauso viel Weiterbildung und Entwicklungsmaßnahmen zu investieren wie in die fachliche Fitness Ihrer Mitarbeiter.

Von der Weiterentwicklung Ihrer Mitarbeiter in diesem Bereich profitieren Ihre Kunden ebenso wie Ihr Betrieb. Und auch für die Mitarbeiter selbst sind gelungene Weiterbildungsmaßnahmen ein wichtiges Signal. Sie als Chef machen damit deutlich, dass Sie an ihrer Weiterentwicklung interessiert sind, sie fördern wollen und dafür gern Geld in die Hand nehmen.

Reine Spaßveranstaltungen oder langweilige Unterrichtsstunden, die zum einen



DER PROFITIPP

»Eine guter Trainer unterstützt Sie bei der Strategiefindung und bei der Planung Ihrer Weiterbildungsmaßnahmen. Es lohnt sich also, hier den Mann oder die Frau Ihres Vertrauens zu finden. So sorgen Sie für das Wichtigste: Mitarbeiterbildung, die spürbar funktioniert, den Betrieb voranbringt und Kunden für Sie begeistert.«



Matthias Eigel, Kaleidoskop Marketing-Service

Ohr hinein- und zum anderen hinausgehen, wollen und sollen Sie natürlich vermeiden. Denn als Unternehmer müssen Sie daran interessiert sein, dass das Mitarbeiterseminar auch tatsächlich Lerneffekte bringt, die sich in die Praxis umsetzen lassen. Und in der Regel bevorzugen auch die

Mitarbeiter solche Seminare. Damit Sie diesbezüglich keinen Reinfluss erleben, sollten sie die Tipps zur Strategie, Planung und Durchführung von Weiterbildungskursen für Ihre Mitarbeiter berücksichtigen, die Sie im Kasten unten finden.

Matthias Eigel

MASSNAHMENPLANUNG

Tipps zum Vorgehen

Wenn Sie diese Tipps zur Strategie, Planung und Durchführung von Weiterbildungskursen beachten, haben diese für Sie und Ihre Mitarbeiter einen Nutzwert.

1. STRATEGISCH WEITERBILDEN

Sicher flattern Ihnen jeden Monat Weiterbildungsangebote für Mitarbeiter ins Haus. Viele Unternehmer lassen sich davon verleiten, nach dem Lust-und-Laune-Prinzip mal den einen Workshop, mal das andere Seminar zu buchen, mal den einen, mal den anderen Mitarbeiter auf Fortbildung zu schicken. Entscheidend ist aber nicht, dass die Seminaranbieter Ihnen Kurse verkaufen sondern dass die Weiterbildungsangebote, die Sie buchen, Ihrem Bedarf entsprechen. Den ermitteln Sie, indem Sie diese Fragen beantworten:

■ **In welchen Bereichen** könnte das ganze Team oder einzelne Mitarbeiter noch stärker werden?

■ **Welche Rückmeldungen** gibt es dazu von Kunden. Wurden z. B. bestimmte Verhaltensweisen häufig kritisiert?

■ **In welchen Aspekten** ist Ihr Team noch nicht so kompetent, wie Sie und die anderen Führungskräfte es sich wünschen? Erstellen Sie anhand der Antworten eine Liste der Schwächen. Alles was darauf steht, ist ein mögliches Weiterbildungsthema. Ermitteln Sie dann, welches Thema am dringlichsten ist und steigen Sie damit in die Planung ein.

2. GEPLANT WEITERBILDEN

Planen Sie Ihre Weiterbildungsmaßnahmen für mindestens ein Jahr. Das steigert die Effektivität und hilft, Ihr Budget einzuhalten. Folgende inhaltlichen und organisatorischen Aspekte gehören dazu:

■ **Ort:** Gerade wenn Sie Ihr gesamtes Team weiterbilden wollen, etwa zu Themen wie Kundenorientierung oder Teamentwicklung, bietet sich als Veranstaltungsort Ihr Betrieb an. Das spart Reise- und Übernachtungskosten.

■ **Zeit:** In unserer Branche sind natürlich die Wintermonate ideal. Doch gerade bei Seminaren oder Workshops, die als Reihe sinnvoll sind, sollten sie einen weiteren Termin nach sechs Monaten einplanen.

■ **Trainerauswahl:** Mit dem Trainer steht und fällt der Erfolg Ihrer Maßnahme. Achten Sie bei der Auswahl darauf, dass hier ein Branchen- und Handwerkskenner am Werk ist – und kein Seminarleiter, der sonst nur Konzernmitarbeiter trainiert. Verschaffen Sie sich zudem einen persönlichen Eindruck: Wie praktisch arbeitet der Trainer, sind die Inhalte direkt umsetzbar?

■ **Seminarform:** Ein theoretischer Frontalvortrag ist wenig sinnvoll. Bestehen Sie darauf, dass das Seminar oder der Workshop Elemente beinhaltet, in dem Ihre Mitarbeiter selbst tätig werden müssen – in Rollenspielen, bei der Erarbeitung von Themen etc.

■ **Seminarhäufigkeit:** Einmal ist keinmal gilt auch bei Mitarbeiterseminaren. Machen Sie Seminare zu festen Terminen im Jahr, bei Bedarf mit wechselnden Themen.