



Renate Richter
Präsidentin des DVWO e.V.

Kundenservice durch Zertifizierung

Wer in der Weiterbildung seinen Lebensunterhalt als Selbständiger verdient – als Trainer, Dozent, Erwachsenenbildner, Weiterbildner – ist oft in verschiedensten Projekten tätig. In Wirtschaftsunternehmen, in Volkshochschulen, bei kirchlichen Bildungsträgern, bei Bildungsträgern, die mit der Bundesagentur für Arbeit zusammenarbeiten, in IHK-Kursen, bei Bildungsträgern der öffentlichen Hand – um nur einige zu nennen. Alle diese Kunden haben die unterschiedlichsten Anforderungen an die Qualität und Ausbildung der freien Bildungsdienstleister – gemeinsam erwarten sie einen geeigneten Nachweis der Ausbildung, der eigenen Weiterbildung, der professionellen Berufsausübung und dies möglichst in einem vergleichbaren Qualitätssystem.

Mit der Entwicklung eines eigenen DVWO Qualitätssystems – das Schnittstellen zu allen gängigen Qualitätsmanagement-Systemen aufweist und ISO-kompatibel ist – haben die DVWO-Mitgliedsorganisationen einen wesentlichen Beitrag zur Professionalisierung der Weiterbildner-Arbeit geleistet. Es ist auch ein Beitrag, der eine Vorstellung von Wert und Zuständigkeit der Weiterbildner-Profession vermittelt und dazu beiträgt, unabhängig von den diversen Auftraggebern ein gemeinsames Berufsverständnis zu entwickeln.

Das DVWO-Qualitätsmodell hat bei Experten bereits hohes Lob für seinen innovativen Charakter und die flexiblen Anwendungsmöglichkeiten im Bereich der Lehr- und Lerninhalte erhalten. Es wird – voraussichtlich gegen Ende dieses Jahres zur Zertifizierung von Traineraus- und -Weiterbildungen und zur Zertifizierung von Trainern eingesetzt werden können. Das Qualitätsmodell kommt zur richtigen Zeit, denn die Weiterbildungsmärkte benötigen nachweisbar ein eigenes Qualitätsmanagement auch bei den freien Bildungsdienstleistern: Schulen erhalten zunehmend Gelder zur eigenen Verfügung für Lehrerfortbildungen und die Landesinstitute für die Lehrerfortbildung werden bereits mit Fragen zur Qualitätsprüfung von Trainern überhäuft. Wirtschaftsunternehmen, die ISO zertifiziert sind – und davon gibt es in Deutschland heute bereits rund 200.000 – müssen auch für ihre Bildungsabteilungen und deren Bildungsdienstleister einen ISO-kompatiblen Qualitätsnachweis erbringen. Volkshochschulen und ähnliche Bildungswerke prüfen heute mühsam die Herkunft der Qualifikationen eines jeden Weiterbildners. „Ich kann mich nicht mehr durch zwanzig Zertifikate durchlesen und drei Websites prüfen, nur um die Qualität eines neuen Trainers zu prüfen“, so ein VHS Bildungsverantwortlicher. Und

selbstverständlich verlangt jeder Auftraggeber, der mit Geldern der Arbeitsagenturen Arbeitslose oder von Arbeitslosigkeit bedrohte Arbeitnehmer ausbildet und dafür ein eigenes Qualitätsmanagement nachweisen muss, dies auch von den beauftragten Trainern und Trainerinnen.

Die Mitgliedsorganisationen im DVWO haben für ihre rund 10.000 Mitglieder, die als freie Bildungsdienstleister im Weiterbildungsmarkt arbeiten, mit dem zertifizierbaren DVWO Qualitätsmodell ein solides Fundament für deren Arbeit im Zeitalter des „Lebenslangen Lernens“ geschaffen.

Renate Richter
Präsidentin des DVWO - Dachverband der
Weiterbildungsorganisationen e.V.

www.dvwo.de

DVWO-Präsidentin Renate Richter zur Präsidentin des europäischen Trainerverbandes ETDF gewählt

Die Qualitätsentwicklung im DVWO hat auch auf europäischer Ebene hohes Interesse gefunden. Die erfolgreiche Projektarbeit aller DVWO-Mitgliedsorganisationen führte dazu, dass die DVWO-Präsidentin Renate Richter auf der Jahrestagung des Europäischen Weiterbildnerverbandes ETDF European Federation of Training and Development, am 8.03.2005 in Stuttgart, begleitend zur Internationalen Bildungsmesse didacta 2005, zu deren Präsidentin gewählt wurde. Der ETDF bildet zusammen mit den deutschen Weiterbildnern europaweit ein Netzwerk mit rund 120.000 organisierten Kolleginnen und Kollegen in zehn Ländern und dreizehn Verbänden.

Bereits in ihrer Rede zur Gründung des DVWO im Jahr 2002 zeigte sich die europäische Orientierung von Renate Richter: „Weiterbildungspolitik ist heute europäische Politik. Wir müssen über den Tellerrand schauen. Wir müssen uns daran gewöhnen, in größeren Zusammenhängen zu denken. Wir müssen unsere gemeinsamen Interessen gemeinsam wahrnehmen und aus der Zersplitterung der Weiterbildnerbranche eine Einheit gestalten.“

In ihrer Antrittsrede als europäische Weiterbildungs-Präsidentin teilte Renate Richter mit, dass der ETDF folgende Arbeitsschwerpunkte im kommenden Jahr haben wird:

- Professionalisierung der Weiterbildner,
- Strukturierung des europäischen Weiterbildnermarktes,
- Weiterbildung und Integration älterer Arbeitnehmer

Das Trainertreffen Deutschland ist Mitglied im DVWO und damit auch im ETDF. Es wünscht Renate Richter für Ihre neue Aufgabe viel Erfolg.



Klaus Dannenberg
Präsident des FWW e.V.

Wie gestalten Sie Ihr Angebot?

Hin und wieder passiert es: Ein Unternehmen ist in einer Datenbank auf Sie gestoßen. Am Telefon sagt der Vertriebsleiter Ihnen, dass er ein Training sucht, das die Verkaufserfolge beim Innen- und Außendienst verbessert.

Verkaufstraining ist Ihr Thema. Beim Besuch sprechen Sie über die Einzelheiten. Die Vorstellungen des Vertriebsleiters sind: 8 Verkäufer im Innendienst und 6 im Außendienst werden zusammen gefasst und im 2-Tages-Seminar mit diesen Schwerpunkten trainiert:

- Fragetechnik,
- Nutzenargumentation,
- Einwandbehandlung.

Das sind auch Ihre „Spezialitäten“. Alles passt und Sie haben auch schnell „den richtigen Draht“ zum Gesprächspartner gefunden. Dieser lässt erkennen, dass es für ihn auch Sinn macht, nach ca. 6 Wochen ein Follow-up zu machen. Sie sprechen über Preise und Termine und werden sich zu guten Bedingungen einig. Auch ein Mitreisetag mit einem Außendienstler vor dem Seminar wird vereinbart, damit Sie sich auf die speziellen Belange Ihrer Seminarteilnehmer einstellen können.

Beim Abschied erwähnt Ihr Gesprächspartner, dass der ‚Verkauf Innendienst‘ mit 4 Mitarbeitern der ‚Auftragsabwicklung‘ ‚verschmolzen‘ werden soll. Da die bisherige Aufteilung in zwei Abteilungen nicht zufriedenstellend ist – u.a. gibt es Probleme im menschlichen Verständnis und in der Kommunikation – denkt man daran, die Maßnahme durch Trainings zu begleiten. „Machen Sie Teamentwicklung eigentlich auch?“ fragt man Sie.

Teamentwicklung haben Sie noch nie gemacht; aber das Thema interessiert Sie. Übrigens – dass Sie mit dem Siegel Qualität-Transparenz-Integrität werben, hat den Kunden zu Ihnen geführt. Sie haben den „Berufskodex für die Weiterbildung“ anerkannt, und Sie erinnern sich an Artikel 4, der das Verhältnis zwischen Weiterbildner und Nachfrager regelt.

Wie würden Sie reagieren? – Schreiben Sie uns doch eine kurze Mail mit Ihren Gedanken an info@forumwerteorientierung.de. Wir möchten die Zuschriften gern zusammen fassen – völlige Anonymität zugesichert – und feststellen, ob Wunsch und Wirklichkeit zusammen passen. Mehr darüber im nächsten TKB.

Klaus Dannenberg