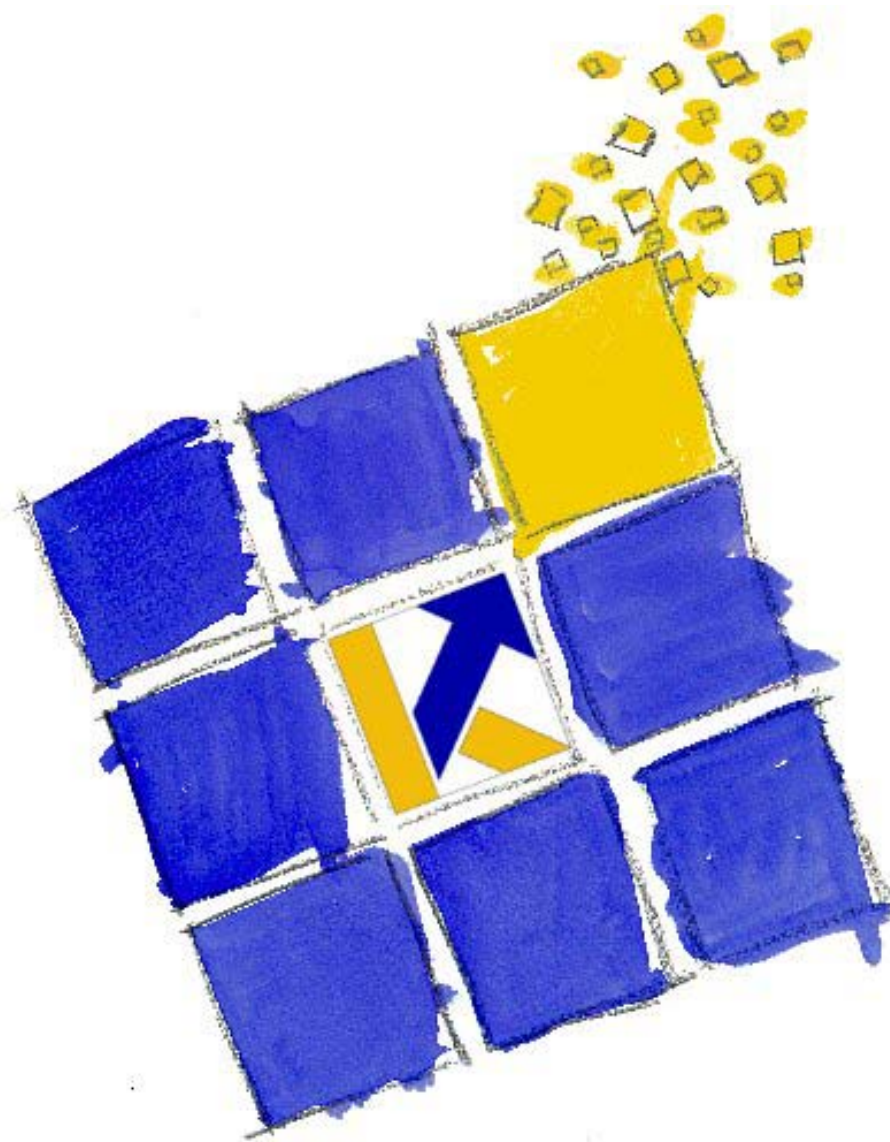




**KURPFALZ  
MANAGEMENT**

CONSULTING  
DEVELOPMENT  
TRAINING



## Auswertung der Kundenbefragung 2003 zum Thema „Offene Veranstaltungen“

# Kundenbefragung 2003

---

## Zusammenfassung



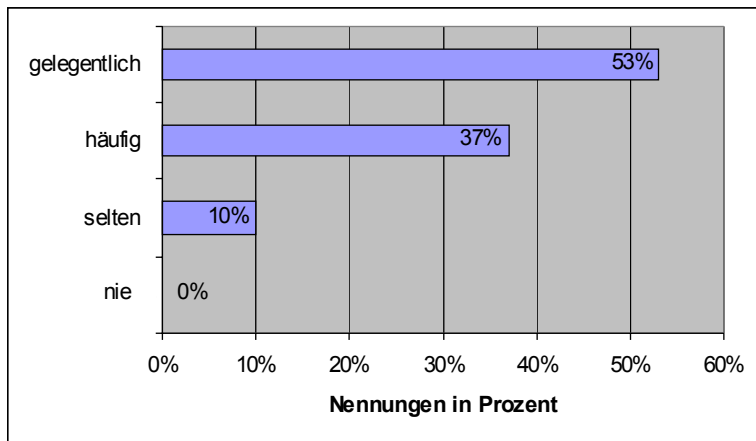
**KURPFALZ  
MANAGEMENT**

**CONSULTING  
DEVELOPMENT  
TRAINING**

Im Oktober 2003 hat **KURPFALZ MANAGEMENT** eine Umfrage gestartet zum Thema offener Weiterbildungsveranstaltungen. Hintergrund der Fragestellung ist, Entwicklungen auf dem Weiterbildungsmarkt für offene Veranstaltungen rechtzeitig zu erfassen, um kundenorientierte Angebote gestalten zu können. Adressaten der Erhebung waren 449 Entscheider von Weiterbildungsmaßnahmen, also maßgeblich Personalleiter und Leiter Personalentwicklung. Einbezogen wurden Unternehmen aus dem ganzen Bundesgebiet ab 500 Beschäftigte durch Zufallsauswahl. Mit einer Rücklaufquote von rund 7% wurden umfrageübliche Werte erzielt. Die Ergebnisse sind geeignet, um Kundenpräferenzen für den Weiterbildungsmarkt offener Veranstaltungen ableiten zu können.

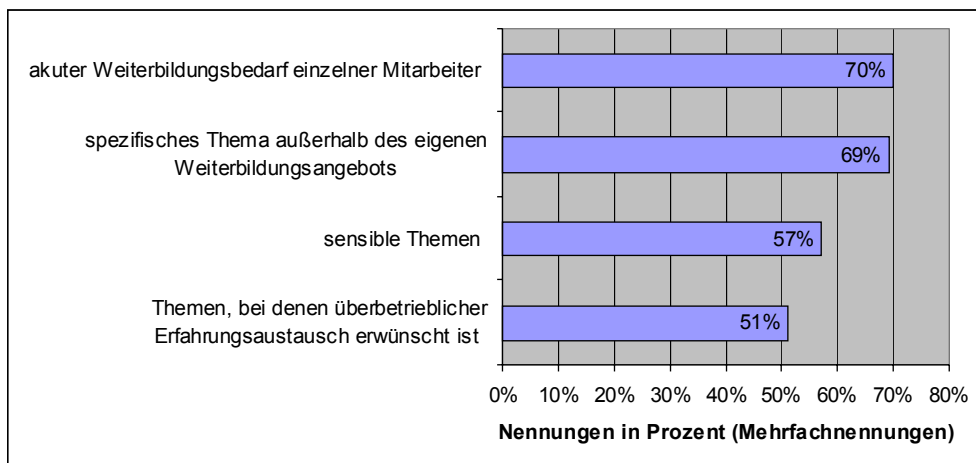


### Senden Sie Mitarbeiter zu offenen Veranstaltungen (OV)?



Nahezu 2/3 der Unternehmen senden Mitarbeiter gelegentlich oder selten zu OV. Es liegt der Schluss nahe, dass spezifische Faktoren vorliegen müssen, damit OV in Anspruch genommen werden.

### Welche Gründe haben Sie, OV in Anspruch zu nehmen?



In den meisten Fällen werden OV genutzt, wenn ein akuter, also dringlicher Weiterbildungsbedarf bei einzelnen Mitarbeitern besteht und sich eine interne Veranstaltung mangels Teilnehmer nicht lohnt oder das Thema selbst nicht angeboten wird. Bemerkenswert ist die Tatsache, dass OV bei sensiblen Themen präferiert werden. Als weiterer wichtiger Grund wurde genannt, dass ab einer bestimmten Hierarchiestufe interne Seminare nicht gerne besucht werden.

# Kundenbefragung 2003

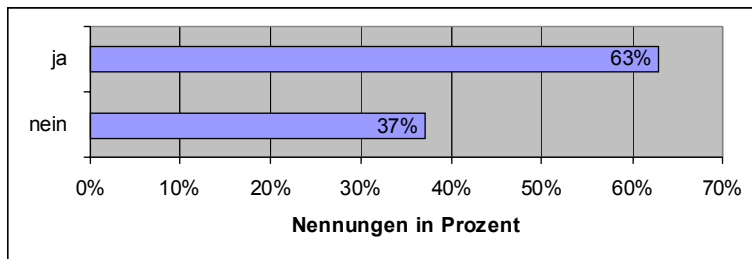
## Ergebnisse



**KURPFALZ  
MANAGEMENT**

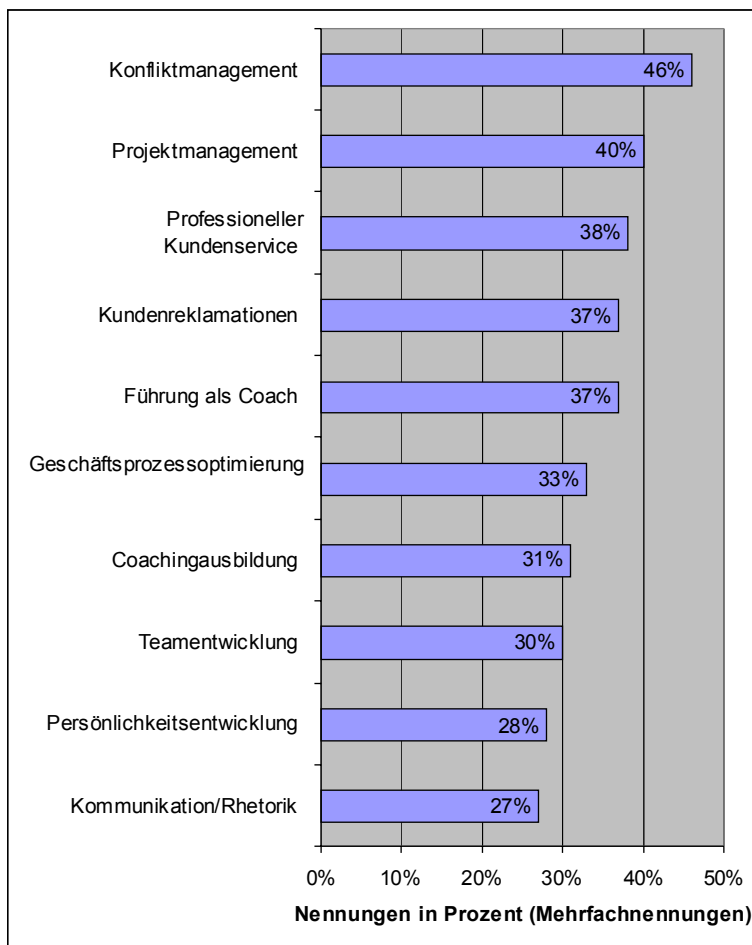
CONSULTING  
DEVELOPMENT  
TRAINING

### Verfügen Sie über ein eigenes katalogisiertes Weiterbildungsangebot?



Aus der Tatsache, dass rund 2/3 der Unternehmen über ein eigenes katalogisiertes Weiterbildungsangebot verfügen, wird plausibel, dass OV eher gelegentlich und in besonderen Fällen in Anspruch genommen werden.

### Welche Themen für OV sind für Sie relevant?



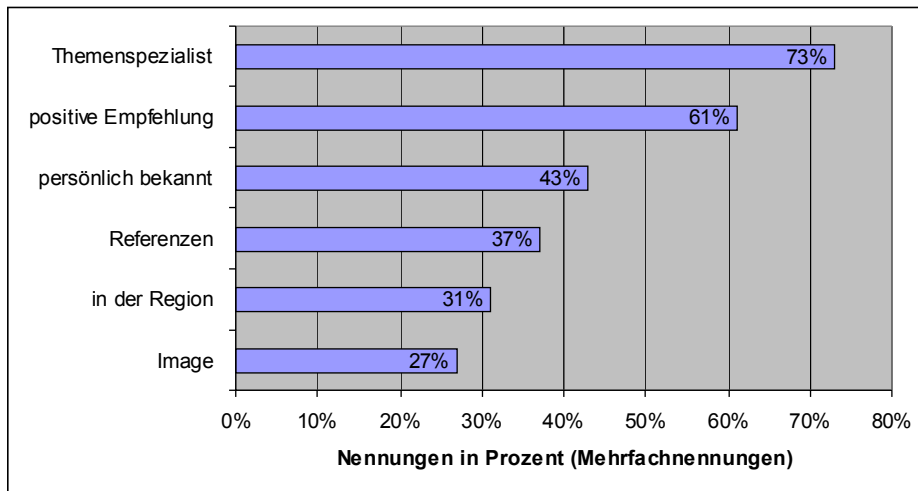


### **(Welche Themen für OV sind für Sie relevant?)**

- Für die Themengebiete Veränderungsmanagement und Führung besteht der größte Bedarf an OV, während Vertriebsthemen am wenigsten nachgefragt werden, weil diese offensichtlich in internen Veranstaltungen abgedeckt werden.
- Unter den TOP 10 genannten Einzelthemen ragt mit 46% der Nennungen „Konfliktmanagement“ hervor. Im Themenbereich Führung sind weiterhin die Einzelthemen „Führung als Coach“ (37%) und Teamentwicklung (30%) vertreten.
- Im Themenbereich Veränderungsmanagement sind die Einzelthemen „Projektmanagement“ (40%) und „Geschäftsprozessoptimierung“ (33%) stark nachgefragt.
- Bemerkenswert ist die Tatsache, dass die Servicethemen „professioneller Kundenservice“ (38%) und Kundenreklamationen (37%) unter den TOP 10 rangieren.
- Bei den Praxisausbildungen nimmt die „Coachingausbildung“ (31%) den Spitzenplatz ein.
- Im Bereich Basic Skills konnten sich die Einzelthemen „Persönlichkeitsentwicklung“ (28%) und „Kommunikation/Rhetorik“ (27%) gerade noch unter den TOP 10 einreihen.
- Zu den weiteren genannten Themen für OV zählen folgende Schwerpunkte: Fachthemen wie „Betriebswirtschaftslehre für Nichtkaufleute“, „Betriebswirtschaftliches Management“, EDV oder IT Technologie. Ein weiterer Schwerpunkt bildet der Themenbereich „Interkulturelle Teamentwicklung“ sowie Fremdsprachen, womit der zunehmenden Internationalisierung Rechnung getragen wird.



### Was ist für Sie wichtig bei der Auswahl eines Anbieter von OV?



Nahezu für  $\frac{3}{4}$  der Unternehmen wird der Themenspezialist als Anbieter für eine OV favorisiert. Wichtig erscheinen auch für die Auswahl die persönliche Komponenten zu sein wie positive Empfehlung (61%) und die persönliche Bekanntschaft (43%). Dagegen sind Faktoren wie regionale Nähe (31%) und Image des Anbieters (27%) weniger wichtig.

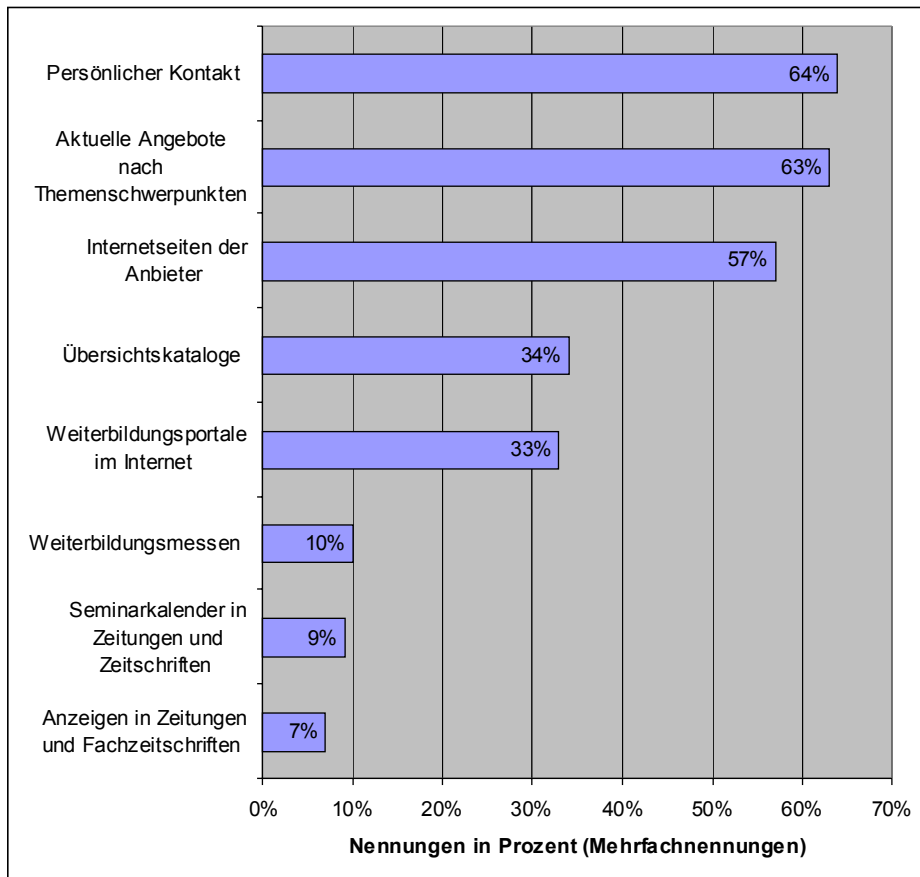
### Welche Qualitätsanforderungen stellen Sie an OV?

Das Spektrum der Antworten auf diese offene Fragestellung ist groß und ergab folgendes Bild: Die alles überragende Qualitätsanforderung ist die Kompetenz des Trainers in allen Ausformungen (Fachkompetenz, Methodenkompetenz, Sozialkompetenz gepaart mit Erfahrung).

Das zweitwichtigste Kriterium sind kleine Gruppen mit ähnlichem Lernlevel. Danach folgen seminarspezifische Anforderungen wie teilnehmerorientierte Wissensvermittlung, Informationen auf neuesten Stand sowie vorab präzise Lernziele und genaue Seminarinformationen.



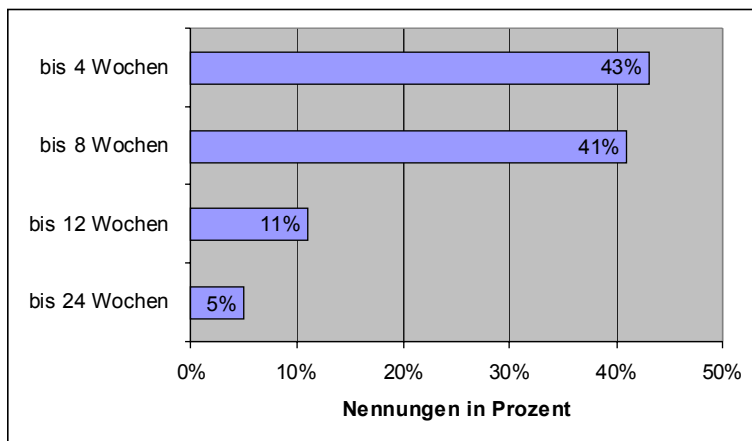
### Welche Medien bevorzugen Sie bei der Suche nach OV?



Mit Abstand die wichtigsten Medien bei der Suche nach OV sind der persönliche Kontakt (64%), aktuelle Angebote nach Themenschwerpunkten (63%) und die Internetseiten der Anbieter (57%). Diese Prioritätenliste spiegelt die bisherigen Ergebnisse wieder mit den Attributen: persönlich, aktuell, schneller Zugriff. Klassische Medien wie Kataloge, Anzeigen und Messen treten dagegen eher in den Hintergrund.

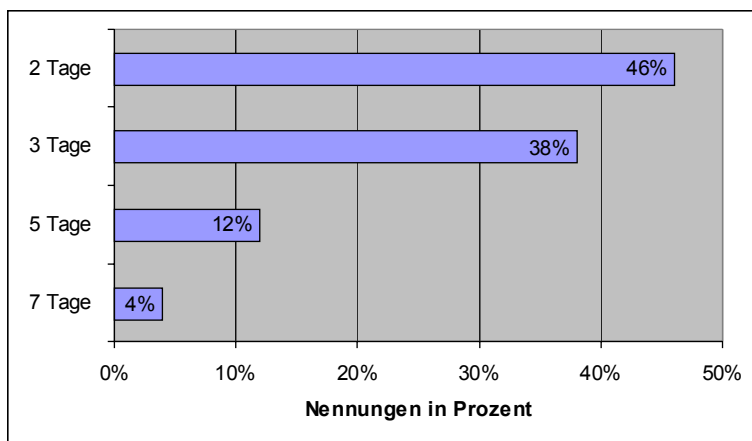


### Wie viel Zeitvorlauf brauchen die Entscheider in der Regel für OV?



Der Zeitvorlauf für die Entscheider ist eher kurzfristiger angelegt. 43% benötigen bis zu 4 Wochen, weitere 41% bis zu 8 Wochen Zeitvorlauf.

### Wie lange darf eine OV dauern?



Die durchschnittliche Dauer von OV liegt mit 46% bei 2 Tagen, weitere 38% halten 3 Tage für akzeptabel. Die Dauer der OV kann auch umfangreicher sein, wenn es das Thema erfordert, so der häufige Kommentar, ohne weitere Spezifikation.

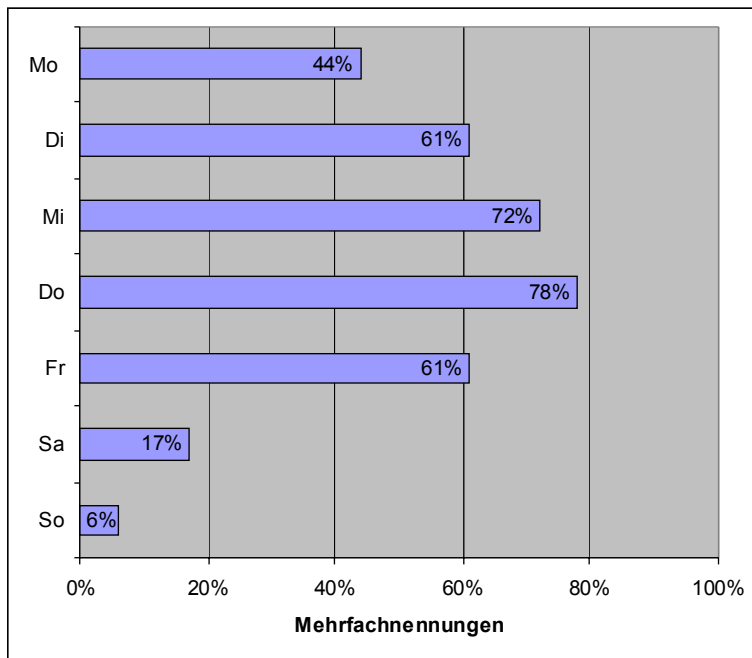




### Welche Monate bevorzugen Sie?

Hier sind die Antworten nicht überraschend ausgefallen. Grundsätzlich sollten die Schulferienzeiten ausgespart bleiben. Die bevorzugten Monate sind der Februar bis Juni und der September bis November. Ungünstig beurteilt sind die Monate Januar, August und Dezember.

### Was sind die bevorzugten Wochentage?



Hinsichtlich der bevorzugten Wochentage für OV ergibt sich keine klare Aussage, obwohl eine leichte Präferenz auf der zweiten Wochenhälfte von Mittwoch bis Freitag liegt. Samstage und Sonntage werden nur in Ausnahmen benannt.

### In welcher Preislage darf der Tagespreis für eine OV liegen?

Der häufigste genannte Wert für den Tagespreis liegt bei ca. 600 Euro. Darunter und darüber ergibt sich eine Bandbreite, die nach Ansicht der Befragten vom Thema und Teilnehmerkreis abhängig ist.