

Kundenorientierung, mehr als nur ein Buzzwords?

Was ist die Kundenorientierung?

Unter Kundenorientierung für Bildungszentren verstehen wir ein lerntransferorientiertes und adäquates Qualitätsniveau, ein umfassendes Leistungsangebot bei den begleitenden Services und ein angenehmes Wohlfühlambiente für Lernende und Lehrende. Wahrscheinlich wird jeder Bildungsanbieter glaubhaft bekunden, diese Kriterien vollumfänglich zu erfüllen.

Was ist zertifizierte Kundenorientierung?

Einige wenige Bildungsanbieter bieten ihren Kunden jedoch mehr. Sie lassen diese Kriterien von externer Stelle nach international standardisierten Vorgaben überprüfen und zertifizieren. Sie wählen eine Überprüfung und Zertifizierung nach dem Modell des **International Training Center Ratings® (ITCR)** der Schweizer **PerformNet AG**.

Diese Vorgehensweise schafft Vertrauen und Transparenz, indem sie die hohen Standards der Bildungseinrichtung bestätigt. Lernende und Lehrende können sicher sein, dass ihre Bedürfnisse und Erwartungen stets im Mittelpunkt stehen. Bildungszentren, die sich dieser externen Bewertung unterziehen, zeigen ein starkes Engagement für kontinuierliche Verbesserung und herausragende Servicequalität.

Darüber hinaus trägt diese konsequente Kundenorientierung wesentlich zum Markenaufbau und zur Stärkung des Markenimages bei. Indem sich Bildungszentren durch zertifizierte Qualität und erstklassigen Service profilieren, bauen sie eine starke Marke auf, die für Verlässlichkeit und Exzellenz steht. Dies schafft nicht nur langfristige Kundenbindung, sondern auch ein positives Ansehen im Bildungsmarkt.

Das **International Training Center Ratings® (ITCR)**

Es ist das weltweit einzige standardisierte Modell, das von gesamtverantwortlichen **C-Level-Führungskräften** aus dem Bildungsbereich entwickelt und betreut wird. Diese Personen kennen sich aus eigener Erfahrung bestens mit den Kundenbedürfnissen und den Managementprozessen erfolgreicher und global marktrelevanter Bildungseinrichtungen aus.

Eine ROI-Betrachtung

Der Erfolg einer **ITCR-Zertifizierung** stellt sich schnell ein und kann über eine **einfache ROI-Betrachtung** leicht bestätigt werden. Bei einem beispielsweise fünftägigen Oracle-Seminar und einer angestrebten Marge von **30 %** braucht es weniger als zwei zusätzliche Personen pro Jahr, um für die **ITCR-Erstzertifizierung** einen **positiven ROI** auszuweisen.

Dies weist letztlich auf die Professionalität und Weitsicht der Führungskräfte hin, die in der Lage sind, strategisch kluge Entscheidungen zu treffen, um das Renommee ihres Bildungszentrums nachhaltig zu sichern und zu verbessern.



----- PFN -----