

## International Training Center Rating®

(In der Folge kurz **ITCR**)

Viele sind gut, einige sogar herausragend – doch nur die „**Besten der Besten**“ setzen neue Massstäbe. Mit einer **5-Sterne-Zertifizierung** ihrer Kundenorientierung erreichen sie das hohe Niveau einer echten Best Practice.



## ITCR-Kriterienkatalog für eine zertifizierte Kundenorientierung

Seit 2006 analysiert, bewertet und zertifiziert das **ITCR-Modell** der Schweizer **PerformNet AG** Bildungszentren. Die hierbei ermittelten „**Besten der Besten**“ erhalten das gold-grüne und mit fünf Sternen besetzte **ITCR-Template** als Nachweis der erfolgreichen Zertifizierung. Es schafft Vertrauen und Glaubwürdigkeit, dient als effektives Marketinginstrument und hilft Bildungsanbietern, sich positiv von der Konkurrenz abzuheben.

Einfach und klar in der Anwendung, sodass ein jeder innert kürzester Zeit und ohne zusätzliche Kosten feststellen kann, ob das Bildungszentrum beim Zertifizierungs-Audit die notwendigen Punkte ( $\geq 80\%$ ) für eine erfolgreiche **ITCR-Zertifizierung** erreichen kann und an welcher Stelle ggf. vorab noch nachjustiert werden muss.

Die **ITCR-Zertifizierung** ist ein generisch einsetzbares **Marketing-Tool**, mit dem sich innert kürzester Zeit ein positiver monetärer **ROI** (*Return of investment*) ausweisen lässt.

Für Kunden bietet sie klare Orientierung, Qualitätssichtbarkeit und Vergleichbarkeit, wodurch fundierte Buchungsentscheidungen erleichtert werden. Insgesamt fördert die Zertifizierung Transparenz und Qualitätsbewusstsein, was sowohl den Bildungsanbietern als auch deren Kunden zugutekommt.

## **ITCR, der offene Goldstandard als Massstab einer überdurchschnittlich guten Kundenorientierung:**

Die Anlehnung an die **ITCR-Kriterien** dient als Massstab, um zu bewerten, ob ein Bildungszentrum in puncto Kundenorientierung den internationalen Standards entspricht und sich somit als eines der **«Besten der Besten»** unter der **Elite** der Bildungszentren qualifiziert, oder ob es sich einfach nur in die grosse Masse der anderen einreicht.

- **Level 1 Bewertung = 5 Punkte:** Entspricht dem soliden Standard der Kundenorientierung und deckt die grundlegenden Anforderungen sowie die Mindeststandards einer guten Servicequalität ab.
- **Level 2 Bewertung = 3 Punkte:** Reflektiert eine überdurchschnittliche Kundenorientierung und steht für Zentren, die sich durch eine spürbar höhere Qualität als den Standard auszeichnen.
- **Level 3 Bewertung = 1 Punkt:** Erfüllt besondere Wünsche der Kunden. Diese Bewertung kennzeichnet besondere Massnahmen oder innovative Strategien in der Kundenorientierung – der i-Punkt im Benchmark für der Kundenorientierung.

**Wichtig:** Der Satzaufbau ist so gestaltet, dass fast jede Frage direkt mit „Ja“ oder „Nein“ bzw. mit „erfüllt“ oder „nicht erfüllt“ beantwortet werden kann. Manchmal gibt es nur leichte, subtile Unterschiede, die nur Fachexperten sofort erkennen. Daher kann es gelegentlich den Anschein erwecken, dass Fragen doppelt gestellt wurden. Bitte beantworten Sie die Fragen nach bestem Wissen und Gewissen. Bei Rückfragen wenden Sie sich an die **PerformNet AG** oder Ihre geschulten und zertifizierten **QA-Beauftragten**.

Das **ITCR** wird in verschiedenen Ländern und Sprachen angeboten. Daher kann es vorkommen, dass bestimmte Begriffe in Ihrem Land international eine andere semantische Bedeutung haben.“

Markieren Sie ein positives Ergebnis im **ITCR-Auditoren-Spreadsheet** mit einem „X“. Unten rechts sehen Sie den aktuellen Punktestand. Ab 336 Punkte (≈ 75%) haben Sie mit grosser Wahrscheinlichkeit die Hürde für eine erfolgreiche **ITCR-Zertifizierung** übersprungen.

**Evidenz:** Erfüllt gelten Kriterien nur durch das eindeutige Belegen, in welcher Form auch immer, dass die Evidenz gemäss den Vorgaben **vollständig** und eindeutig nachprüfbar gegeben ist. Selbst ein „**gefühlter**“ Erfüllungsgrad von **99 %** wird immer als „**nicht erfüllt**“ gewertet.

Es können nur die **aktuellen** vorlegbaren Gegebenheiten bzw. Zustände zum Zeitpunkt des Audits bewertet werden.

**Dauer:** a) Für die **ITCR-Erstzertifizierung** sind aufgrund der notwendigen Dokumentensichtungen, Scheinbuchungen und Aussenbesichtigungen ca.  $\frac{1}{2}$  -  $\frac{3}{4}$  Tag einzuplanen.

b) Bei der **ITCR-Rezertifizierung** werden typischerweise KI-basierte Online-Stichproben-Audits durchgeführt.

c) Die **ITCR-Auffrischungszertifizierung** wird wie die **ITCR-Erstzertifizierung** gehandhabt.

**Auditoren:** Das **PerformNet Auditoren-Team** besteht ausschliesslich aus Persönlichkeiten, die bestens mit der Bildungsszene vertraut sind und bewiesen haben, dass sie Weiterbildung verstehen. Als gesamtverantwortliche Leiter haben sie grosse nationale und/oder internationale Bildungsorganisationen erfolgreich über Jahre geführt und waren in ihrem Segment immer die Umsatzstärksten. Das befähigt sie, mit jedem **ITCR-Kunden** auf Augenhöhe zu kommunizieren und vielleicht hier und dort noch einen Erfahrungswert einzubringen.

Und jetzt: **Auf die Position, Achtung, fertig, los!**

A	Informationen über das Bildungszentrum	Die Punkte
A.01	Gibt es eine APP, die alle wichtigen Informationen zu den Bildungszentren beinhaltet?	5
A.02	Sind die Öffnungszeiten des Bildungszentrums klar auf der Website aufgeführt?	3
A.03	Ist die Adresse des Bildungszentrums auf der Website klar erkennbar?	1
A.04	Gibt es eine erkennbare zentrale Anlaufstelle für Fragen (APP, Centerflyer oder Homepage)?	3
A.05	Sind Schulungsräume und Einrichtungen auf der Website bebildert und beschrieben?	5
A.06	Sind Informationen zu nahegelegenen Hotels für Übernachtungen verfügbar?	3
A.07	Wird eine Wegbeschreibung im Gebäude bereitgestellt?	1
A.08	Gibt es Informationen über das Bildungszentrum in mehreren Sprachen?	1
A.09	Wird der Standort in Kartenanwendungen (z. A. Google Maps) korrekt angezeigt?	5
A.10	Sind Notfallkontakte für Kunden und Besuche im Eingangs- und Seminarbereich ausgehängt?	5
A.11	Wird ein Lageplan des Zentrums bereitgestellt (APP, Centerflyer oder Homepage)?	1
A.12	Gibt es dedizierte und als solche erkennbaren Ansprechpartner für Kundenanfragen?	5
A.13	Sind alle Ansprechpartner mit Kontaktdaten auf der Website aufgeführt?	5
A.14	Gibt es Informationen über die Geschichte des Bildungszentrums?	1
A.15	Ist die Rezeption während der Seminarzeiten besetzt und können dort auch Anfragen für Kunden platziert werden?	3
A.16	Ist ein Überblick über aktuelle Kurse und Programme auf der Website verfügbar?	3
A.17	Wird die aktuelle Verfügbarkeit von Kursen und Lehrgängen online angezeigt?	5
A.18	Sind alle Trainerprofile mit Foto und Qualifikation auf der Website verfügbar?	1

<b>B</b>	<b>Anreisen und Ankommen</b>	<b>Die Punkte</b>
<b>B.01</b>	Ist das Bildungszentrum mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar?	<b>5</b>
<b>B.02</b>	Sind die Verbindungen des öffentlichen Verkehrs auf der Webseite angegeben?	<b>5</b>
<b>B.03</b>	Gibt es eine ausführliche Anfahrtsbeschreibung für Autofahrer?	<b>1</b>
<b>B.04</b>	Sind Parkmöglichkeiten in der Nähe des Bildungszentrums verfügbar?	<b>5</b>
<b>B.05</b>	Gibt es Parkplätze, die speziell für die Kunden reserviert sind?	<b>3</b>
<b>B.06</b>	Sind die Parkplätze klar beschildert und leicht zu finden?	<b>3</b>
<b>B.07</b>	Werden Kunden vorab über die Parkmöglichkeiten z.B. via einer APP informiert?	<b>1</b>
<b>B.08</b>	Gibt es behindertengerechte Parkplätze in der direkten Nähe (<= 100 Meter) des Eingangs?	<b>5</b>
<b>B.09</b>	Ist das Bildungszentrum barrierefrei zugänglich?	<b>5</b>
<b>B.10</b>	Ist der Eingang für Rollstuhlfahrer geeignet und leicht passierbar?	<b>5</b>
<b>B.11</b>	Sind die allfälligen Parkgebühren im Vorfeld auf der Webseite angegeben?	<b>3</b>
<b>B.12</b>	Gibt es im Umkreis von 1.000 Metern mindestens eine öffentlich zugängliche Lademöglichkeit für E-Mobile oder eine Tankmöglichkeit für Brennstoffzellenfahrzeuge?	<b>1</b>
<b>B.13</b>	Verfügt das Bildungszentrum über mindestens eine eigene E-Mobil-Ladestation?	<b>1</b>
<b>B.14</b>	Gibt es Fahrradabstellplätze in der Nähe des Bildungszentrums?	<b>3</b>
<b>B.15</b>	Sind die Fahrradständer überdacht und sicher?	<b>3</b>
<b>B.16</b>	Ist der Fussweg vom Parkplatz zum Eingang gut beleuchtet?	<b>5</b>
<b>B.17</b>	Wird das Zentrum im Winter zeitnah und zeitgerecht geräumt und gestreut?	<b>5</b>
<b>B.18</b>	Gibt es eine direkte Verbindung vom Parkplatz zum Haupteingang?	<b>3</b>

C	Ambiente und technische Ausstattung	Die Punkte
C.01	Ist der Eingangsbereich hell, einladend, barrierefrei und aufgeräumt gestaltet?	5
C.02	Sind alle Schulungsräume klimatisiert?	5
C.03	Gibt es eine ausreichende Beleuchtung in allen Schulungsräumen?	1
C.04	Werden die Räume regelmässig und mindestens täglich professionell gereinigt?	3
C.05	Erfüllt die Raumakustik der Seminarräume die Vorgaben gemäss <b>DIN 18041</b> ?	3
C.06	Gibt es interaktive Whiteboards und/oder Larges-Screens in jedem Schulungsraum?	5
C.07	Sind weitere digitale Präsentationstechniken verfügbar?	1
C.08	Wird kostenloses WLAN für Kunden zur Verfügung gestellt?	5
C.09	Ist eine Internetverbindung für alle Teilnehmer direkt verfügbar?	5
C.10	Gibt es eine technische <b>ad hoc</b> Betreuung für Trainer, Teilnehmer und Besuche vor Ort?	3
C.11	Werden Schulungsräume regelmässig technisch gemässe einer Prüfcheckliste überprüft?	3
C.12	Werden technische Geräte regelmässig gewartet?	1
C.13	Gibt es ein Notfall-Set (Batterien, Kabel, Adapter) für technische Ausfälle?	1
C.14	Sind Pausenbereiche akustisch vom Schulungsbereich getrennt?	3
C.15	Sind die äusseren Pausenbereiche währenden der Seminarzeiten bestuhlt?	1
C.16	Wird das Ambiente der Räumlichkeiten im Rahmen der Teilnehmerbewertung überprüft?	5
C.17	Gibt es mehrheitlich höhenverstellbare Stühle in den Seminarräumen?	3
C.18	Gibt es mehrheitlich höhenverstellbare Dozentenpulte in den Seminarräumen?	3

D	Pausen, Erfrischungen und Erholung	Die Punkte
D.01	Gibt es einen dedizierten Pausenraum für die Kunden?	5
D.02	Ist der interne Pausenbereich klimatisiert?	5
D.03	Gibt es einen Bereich im Freien für Pausen?	5
D.04	Sind bequeme Sitzgelegenheiten in den Pausenbereichen vorhanden?	5
D.05	Werden kostenlose Getränke angeboten?	5
D.06	Gibt es Wasser- oder Getränkespender im Pausenbereich?	5
D.07	Gibt es verschiedene Teesorten zur Auswahl?	5
D.08	Gibt es eine Kaffeemaschine für frischen Kaffee für die Kunden?	5
D.09	Werden zusätzliche Kalt- und Fruchtgetränke angeboten?	5
D.10	Werden verschiedene regionale Produkte im Pausenbereich angeboten?	3
D.11	Werden vegetarische oder vegane Alternativen angeboten?	3
D.12	Gibt es eine Auswahl an gesunden Snacks oder frischer Obstsorten?	5
D.13	Sind aktuelle Zeitungen oder Zeitschriften im Pausenbereich verfügbar?	3
D.14	Gibt es für die Teilnehmer ein Mittagessen mit Auswahl (inkl. vegetarisch, warme Küche, 2 Gänge & Getränk) in einer hauseigenen Kantine oder einem nahegelegenen Restaurant (max. 500 m entfernt)?	5
D.15	Befindet sich die Lokalität für das Mittagessen maximal 150 m vom Bildungszentrum entfernt?	3
D.16	Sind am Ausgang oder Empfang ausreichend funktionstüchtige Regenschirme (für 20% der Teilnehmer) verfügbar, oder verfügt die Einrichtung über eine eigene Kantine/ein Restaurant im gleichen Gebäude?	5



E	Lehrpersonal = Trainerinnen und Trainer	Die Punkte
E.01	Sind alle Lehrkräfte entsprechend zertifiziert?	1
E.02	Gibt es eine regelmässige interne Weiterbildung für die Lehrkräfte?	3
E.03	Sind die Lehrkräfte in den unterrichteten Themen nachweislich erfahren und erfolgreich tätig?	5
E.04	Wird den Lehrkräften regelmässiges ein formales Feedback durch die Geschäftsleitung gegeben?	3
E.05	Gibt es ein unabhängiges System speziell zur Bewertung der Lehrkräfte am Kursende durch die Kunden?	5
E.06	Werden die Lehrkräfte mehrheitlich mit einer aktuellen Biografie auf der Website vorgestellt?	3
E.07	Wird bei der Auswahl der Lehrkräfte auf Diversität geachtet?	3
E.08	Können sich Kunden vorab über die Qualifikation der Lehrkräfte informiert?	5
E.09	Ist eine Vertretung bei Abwesenheit der Lehrkraft geregelt?	3
E.10	Gibt es eine interne Checkliste zur Vorbereitung der Lehrkräfte auf die Schulungen?	1
E.11	Gibt es eine Gesamtevaluation nach jedem Kurs durch die Kunden?	3
E.12	Gibt es formelle Aktionsabläufe (Prozesse) bei negativen Kursbewertungen?	5
E.13	Werden Lehrkräfte für besondere Leistungen in einem offiziellen Rahmen ausgezeichnet?	5
E.14	Ist sichergestellt, dass die Lehrkräfte mit der technischen Ausstattung vertraut sind?	1
E.15	Wird jährlich ein Teammeeting mit allen Lehrkräften und der Geschäftsleitung durchgeführt?	1

F	Qualitäts- und Leistungsstandards und Auszeichnungen	Die Punkte
F.01	Ist das Bildungszentrum durch eine unabhängige Organisation in irgendeiner Form zertifiziert?	3
F.02	Gibt es ein international anerkanntes und standardisiertes Qualitätsmanagementsystem?	3
F.03	Werden Massnahmen zur Qualitätsverbesserung dokumentiert?	5
F.04	Werden die Qualitätsstandard-Kriterien für Kunden transparent gemacht?	1
F.05	Werden Kunden über erreichte Qualitätsziele informiert?	3
F.06	Gibt es eine Benchmark-Analyse mit anderen Bildungszentren?	1
F.07	Werden regelmässig Kundenbefragungen durchgeführt?	5
F.08	Wird das Feedback der Kunden systematisch ausgewertet und formell den Stakeholdern vorgestellt?	5
F.09	Gibt es ein regelmässiges internes und/oder externes Audit für Qualitätsstandards?	3
F.10	Werden Mitarbeiter für besondere Leistungen ausgezeichnet?	5
F.11	Gibt es hierüber Informationen an die Presse und/oder Kunden?	5
F.12	Gibt es einen dedizierten Qualitätsbeauftragten?	3
F.13	Gibt es eine zusätzliche unabhängige Instanz zur Qualitätssicherung?	1
F.14	Gibt es ein Beschwerdemanagement?	5
F.15	Ist mindestens eine anwesende Person der Bildungseinrichtung innerhalb der letzten 18 Monate erfolgreich in „Erste Hilfe“ nach DGUV-Grundsatz 304-001 geschult worden und kann dies nachweisen?	5
F.16	Ist an einer öffentlich zugänglichen Stelle im Bildungszentrum ein Defibrillator vorhanden?	5

G	Hygiene, sanitäre Einrichtungen	Die Punkte
<b>G.01</b>	Werden die sanitären Einrichtungen mindestens einmal täglich durch einen professionelle Reinigungsdienst gereinigt?	<b>5</b>
<b>G.02</b>	Werden die sanitären Einrichtungen mehrmals täglich durch einen professionelle Reinigungsdienst gereinigt?	<b>3</b>
<b>G.03</b>	Werden Kundentoiletten separat von Mitarbeitertoiletten gehalten?	<b>1</b>
<b>G.04</b>	Gibt es dedizierte sanitäre Einrichtungen für Menschen mit Behinderung?	<b>5</b>
<b>G.05</b>	Gibt es eine Notrufmöglichkeit in den sanitären Anlagen?	<b>3</b>
<b>G.06</b>	Gibt es Hinweise zu den Hygienestandards im gesamten Zentrum?	<b>3</b>
<b>G.07</b>	Wird die Zufriedenheit mit Sauberkeit der Sanitären Einrichtungen auch in der Kursbewertungen abgefragt?	<b>5</b>
<b>G.08</b>	Verfügen die Damentoiletten zusätzlich über einen Kosmetikspiegel?	<b>1</b>
<b>G.09</b>	Sind auf den Damentoilette Körbchen mit Standard-Tampons und Binden, sowie ein duftneutrales Deo vorhanden?	<b>3</b>
<b>G.10</b>	Verfügen die Sanitäreinrichtungen über ein vollautomatisches Belüftungssystem oder zu öffnende Fenster?	<b>1</b>
<b>G.11</b>	Stehen in den Sanitär- und in den Seminarräumen Desinfektionsmittel zur direkten und freien Verfügung?	<b>3</b>
<b>G.12</b>	Werden Tastaturen und Mäuse mindestens alle 4 Monate professionell gereinigt oder ersetzt (Nachweis erforderlich)?	<b>3</b>

H	Marketing und Public Relation	Die Punkte
H.01	Sind die wichtigsten Ansprechpersonen des Bildungszentrums mit Kontaktdaten auf der Homepage aufgeführt?	5
H.02	Wurde in den letzten 18 Monaten eine qualifizierte Marktanalyse oder Kundenbefragung durchgeführt bzw. auf aktuelle, belastbare Datenquellen zugegriffen?	3
H.03	Informiert die Bildungsorganisation ihre Stakeholder mindestens halbjährlich über Neuigkeiten und Berichtenswertes?	1
H.04	Wurden in den letzten 12 Monaten verschiedene MarCom-Instrumente genutzt, um Marketingbotschaften zu verbreiten und Dienstleistungen zu fördern?	1
H.05	Kann für mindestens eine MarCom-Aktivität ein positiver ROI belegt werden?	3
H.06	Hat das Marketingteam in den letzten 18 Monaten mindestens eine positive Pressemitteilung veröffentlicht?	5
H.07	Werden die erworbenen Leistungs- und Qualitätszertifikate des Bildungsanbieters für Besucher sichtbar präsentiert?	5
H.08	Sind die wichtigsten CI- und CD-Regeln in einem dedizierten Dokument beschrieben, einschliesslich Regeln für den Umgang mit Social Media?	3
H.09	Ist mindestens eine Führungskraft des Bildungsanbieters Mitglied in einem unabhängigen, bildungsspezifischen Verband, und ist dies auf der Homepage aufgeführt?	5
H.10	Wird mindestens einmal pro Jahr eine exklusive Aktion für ehemalige Teilnehmer zur Kundenbindung durchgeführt?	5
H.11	Kann das Marketingteam durch eine Management-Präsentationen belegen, welches Marken- oder Qualitätsimage das Bildungszentrum im Vergleich zu den Mitbewerbern besitzt?	3
H.12	Sind die Mitarbeiter im Bildungszentrum durch Badges, Namensschilder oder T-Shirts mit Firmenlogo als solche erkennbar?	5
H.13	Werden herstellerepezifische Partnerschaften (z. B. mit Microsoft, Oracle, SAP) als besonderer Blickfang aufgeführt?	1
H.14	Hat der Bildungsanbieter sichergestellt, dass keine Marketingmassnahme gegen das Gesetz des unlauteren Wettbewerbs (UWG) verstösst?	5

<b>H.15</b>	Führen Personen in herausragenden Positionen der Organisation jährlich mindestens fünf Tage Unterricht durch, um ihre fachliche Sonderstellung und Glaubwürdigkeit zu festigen?	<b>1</b>
<b>H.16</b>	Gibt es auf der Homepage einen Hinweis oder eine Suchfunktion für mobilitätseingeschränkte Personen (Barrierefreiheitskategorie A & B)?	<b>3</b>
<b>H.17</b>	Werden auf der Homepage mindestens 5 aktuelle Fotos über die Räumlichkeiten des Bildungszentrums und deren Ausstattung (inkl. Eingangsbereich, Rezeption, Pausenraum, Seminarräume) gezeigt?	<b>3</b>
<b>H.18</b>	Ist auf der Homepage ein Video oder eine 360°-Animation der Räumlichkeiten des Bildungszentrums verfügbar?	<b>3</b>

----- PFN -----