

## International Training Centre Rating®

(Bekannt auch unter dem Marketing-Akronyme **ITCR**)

Für Bildungszentren mit nachweislich hoher Kundenorientierung.

## Management Summary

Stand: November 2024

## Was ist es und was macht es so einzigartig?

Das **International Training Center Rating<sup>®1</sup> (ITCR)** ist ein weltweit anerkanntes Qualitätsmanagement-System und -Siegel. Es verwendet einheitliche Kriterien und Bewertungsprozesse, um die Kundenorientierung von Bildungszentren umfassend zu bewerten. Dabei berücksichtigt es, was Bildungskunden erwarten, benötigen und sich wünschen, um aus ihrer Sicht den besten Know-how-Transfer zu erhalten.

Die Einzigartigkeit des **ITCR** zeichnet sich u.a. durch folgende Merkmale aus:

- **100% Unabhängigkeit:** Das Modell ist frei von jeglicher direkten oder indirekten Beeinflussung durch Klientel- oder sonstigen Interessen.
- **Erfüllung aller Anforderungen der 10 Benchmarking- und Rating-Gebote™.**
- **Entwickelt von erfahrenen Bildungsprofis:** Das **ITCR** basiert auf über 50 Jahren Erfahrung von Trainern und Managern, die in verschiedenen Kulturkreisen gelebt und tätig waren und dort Schulungszentren sowie Organisationen mit einem Jahresumsatz von über 500 Mio. € geleitet haben.

## Was ist die Kundenorientierung?

Kundenorientierung bedeutet, das Bildungszentrum auf die Anforderungen, Bedürfnisse und Wünsche der Kunden auszurichten, um einen erfolgreichen Know-how-Transfer sicherzustellen. Jedes Bildungszentrum erreicht einen gewissen Grad an Kundenorientierung – doch das **ITCR** setzt hier den Goldstandard. Dieser sehr hohe Standard bleibt nur wenigen vorbehalten.

Diesen Level zu erreichen, ist ein Marathon und kein Sprint. Neben schnell umsetzbaren Anforderungen an Infrastruktur und Ambiente sind vor allem das Mindset der Mitarbeiter, des Managements und der Geschäftspartner entscheidend, um dieses Niveau zu erreichen und zu halten.

---

<sup>1</sup> **International Training Centre Rating** ist eine geschützte Marke und Eigentum der Schweizer **PerformNet AG**

## Wer braucht und nutzt die ITCR-Zertifizierung?

Eine **ITCR-Zertifizierung** ist keine zwingende Voraussetzung für die Mitgliedschaft in Verbänden oder den Erhalt von Vergünstigungen und Zuschüssen.

Zahlreiche Bildungsanbieter entscheiden sich für diese Auszeichnung, um ihre überdurchschnittliche Kundenorientierung sowie die hohe Qualität ihrer Leistungen und Services zu unterstreichen. Durch die **ITCR-Zertifizierung** heben sie sich positiv von anderen Bildungsanbietern ab und stärken ihre Position im Bildungsmarkt.

In Zeiten, in denen Künstliche Intelligenz die Suche<sup>2</sup> nach Bildungsanbietern mit verlässlichen, lerntransferorientierten Leistungs-, Qualitäts- und Serviceauszeichnungen erleichtert, bietet die **ITCR-Zertifizierung** einen sicheren Anker- und Orientierungspunkt.

## Seit wann gibt es die ITCR-Zertifizierung?

Das **ITCR** wurde am 1. November 2006 offiziell eingeführt und den privat geführten Bildungsanbietern der **DACH-Region** im Rahmen eines Pressevents vorgestellt. Das erste **ITCR-Zertifizierungsaudit** fand am 6. November 2006 im Bildungszentrum der **Trivadis AG** in Basel statt. Seitdem wurden über 500 **ITCR-Zertifizierungsaudits** von der **PerformNet AG** oder ihren lizenzierten Servicepartnern in der **DACH-Region** durchgeführt.

## Der Ablauf der ersten ITCR-Zertifizierung

Der Ablauf der ersten **ITCR-Zertifizierung** ist einfacher als oft gedacht und beginnt mit der **Selbstinspektion** der Voraussetzungen für eine erfolgreiche **ITCR-Zertifizierung**. Dazu werden lediglich der ITCR-Kriterienkatalog und das **ITCR-Auditoren-Spreadsheet** benötigt. Die notwendigen Dokumente stehen kostenfrei und unverbindlich zum Download auf der Homepage bereit: <https://performnet.ch>

---

<sup>2</sup> A la ChatGPT, Prompt.42, Search GTP...

Der **ITCR-Kriterienkatalog** enthält alle für die **ITCR-Zertifizierung** relevanten Kriterien. Sie sind selbsterklärend, gewichtet, und beziehen sich alle direkt oder indirekt auf den Know-how-Transfer. Es werden **keine** internen oder vertraulichen Daten, Informationen oder sonstige Leistungsindikatoren (KPI) abgefragt. Alle 115 Kriterien sind so formuliert, dass sie von jedem Mitglied des Bildungszentrums spontan beurteilt werden können.

Sobald Sie bereit für den nächsten Schritt sind, senden Sie das ausgefüllte **ITCR-Auditoren-Spreadsheet** an **PerformNet** zurück. Wir werden uns anschließend mit Ihnen in Verbindung setzen, um das weitere Vorgehen zu besprechen und einen Termin für das offizielle **ITCR-Zertifizierungsaudit** festzulegen.

Ein **Auditor** wird dann gemeinsam mit Ihnen in **Ihrem Bildungszentrum** die einzelnen Kriterien durchgehen und überprüfen. Erreichen Sie bei der Auswertung im **ITCR-Auditoren-Spreadsheet** die erforderliche Mindestanforderung von mindestens **336 Punkten** ( $\approx 75\%$ ), gilt die Zertifizierung als erfolgreich bestanden.

Nach Zahlung der **ITCR-Zertifizierungsgebühr** erhält das Bildungszentrum das offizielle **ITCR-Logo** im **JPG-** und **PDF-Format** sowie ein **wetterfestes AluDibond-Schild** im **DIN-A3-Format**. Zudem erwirbt das Bildungszentrum das Recht, die erfolgreiche **ITCR-Zertifizierung** für Marketingzwecken zu nutzen.

Dieses Nutzungsrecht beginnt im Folgemonat, gilt für 12 Monate und kann zweimal um jeweils 12 Monate durch eine Rezertifizierung verlängert werden. Nach Ablauf des dritten Jahres ist eine Auffrischungszertifizierung erforderlich, die analog zur Erstzertifizierung durchgeführt wird.

----- ===== PFN ===== -----