

ITCR ROI-Navigator™

Das 12-Monats-Arbeitsinstrument für Management, Marketing und Vertrieb

Leitgedanke: Ein Zertifikat dokumentiert geprüfte Qualität. Wirtschaftlicher Nutzen entsteht erst, wenn der Nachweis korrekt kommuniziert, im Vertrieb eingesetzt und seine Wirkung gemessen wird.

So wird der Navigator eingesetzt

Benennen Sie einen **Gesamtverantwortlichen** und einen wirtschaftlichen Datenverantwortlichen. Erfassen Sie zunächst die Ausgangslage vor der Kampagne. Jede Massnahme benötigt einen Termin, einen Owner und eine überprüfbare Kennzahl. Der Navigator ist kein zusätzlicher Auditbericht, sondern ein Instrument zur Ausschöpfung des Zertifizierungsnutzens.

A. Stammdaten und Ausgangslage

Feld	Eintrag
Organisation / Rechtsträger	_____
Zertifizierter Standort	_____
ITCR-Status / 5 Sterne	_____
Zertifikatsdatum und Gültigkeit	_____
Nachweis-URL	_____
Projektverantwortung	_____
Budgetverantwortung	_____
Messzeitraum (Start / Ende)	_____
Vorjahres-DB / Baseline	_____
Zielwert zusätzlicher DB	_____

B. Reifegrad-Check: 20 Ja/Nein-Prüfungen

Bereich	Prüfpunkt	Ja / Nein	Owner
Nachweis	Aktuelles Zertifikat und Geltungsbereich sind intern freigegeben	☐ / ☐	_____
Nachweis	Öffentliche Nachweiseite ist vorhanden	☐ / ☐	_____
Nachweis	Standort, Gültigkeit und Status sind korrekt	☐ / ☐	_____
Nachweis	Verlinkung zur unabhängigen Quelle ist vorhanden	☐ / ☐	_____
Nachweis	Ablaufdatum ist terminiert; Entfernung aller Fundstellen bei Ablauf ist geregelt	☐ / ☐	_____
Web/GEO	Startseite, Standort- und Seminarseiten verweisen auf den Nachweis	☐ / ☐	_____
Web/GEO	Nachweis ist als HTML-Text verständlich	☐ / ☐	_____
Web/GEO	Namen und Standortdaten sind konsistent	☐ / ☐	_____
Vertrieb	Vertrieb wurde in den ITCR-Kriterien geschult	☐ / ☐	_____
Vertrieb	Angebotsvorlage enthält geprüfte Formulierung	☐ / ☐	_____

Vertrieb	Einwände gegen Qualitätsbehauptungen sind vorbereitet	☐ / ☐	_____
Vertrieb	CRM-Feld für ITCR-Einfluss ist eingerichtet	☐ / ☐	_____
Kunden	Top-50-Bestandskunden sind priorisiert	☐ / ☐	_____
Kunden	Gesprächsleitfaden und Kundennachricht sind freigegeben	☐ / ☐	_____
Kommunikation	Presse- und Partnerkommunikation ist geplant	☐ / ☐	_____
Kommunikation	Trainerprofile und unabhängige Bewertungen sind verlinkt	☐ / ☐	_____
Controlling	Kostenbudget ist vollständig erfasst	☐ / ☐	_____
Controlling	Zusätzlicher DB ist definiert	☐ / ☐	_____
Controlling	Monatlicher KPI-Review ist terminiert	☐ / ☐	_____
Governance	Jährliche Wirksamkeitsprüfung ist vorgesehen	☐ / ☐	_____

Reifegrad = Anzahl «Ja» / 20 × 100. Dies ist eine interne Umsetzungsskala, kein ITCR-Auditwert.

C. 90-Tage-Umsetzungsplan

Zeit	Massnahme	Owner (Vorschlag)	Abnahme
1–15	Zertifikatsdaten und Claim-Freigabe	Management / Qualität	Freigabe erfolgt

1–15	Landingpage, Startseite, Standortseiten	Marketing / Web	Seiten online
1–15	Angebote und Signaturen aktualisieren	Vertrieb	Vorlagen aktiv
16–30	Vertriebsbriefing und Rollenspiele	Vertriebsleitung	Team geschult
16–30	Bestandskundenansprechen und Presse	Marketing / KAM	Versand dokumentiert
31–60	Top-50-Kundengespräche	KAM	Gespräche / Leads
31–60	CRM-Attribution und KPI-Dashboard	Controlling	Erfassung läuft
61–90	GEO- und Suchprüfung	Marketing	Befunde dokumentiert
61–90	Erste Wirtschaftlichkeitsauswertung	Geschäftsleitung	Massnahmenentscheid

D. Mustertexte zum sofortigen Einsatz

Website

«Unser Bildungszentrum am Standort [Ort] wurde im **International Training Center Rating® (ITCR)** unabhängig geprüft und mit **5 ITCR-Sternen** ausgezeichnet. Das Rating beurteilt definierte Merkmale des Trainingsbetriebs. Geltungsbereich, Gültigkeit und weitere Informationen: [Link].»

Angebot

«Als ergänzenden Qualitätsnachweis stellen wir Ihnen die gültige **ITCR-Zertifizierung** unseres Standorts [Ort] zur Verfügung. Sie dokumentiert eine unabhängige Bewertung definierter Qualitätsmerkmale des Bildungszentrums. [Nachweislink]»

Kundenmail

Betreff: Unser Bildungszentrum wurde unabhängig geprüft

Guten Tag [Name], unser Standort [Ort] hat die ITCR-Zertifizierung erfolgreich abgeschlossen. Damit können wir Ihnen einen unabhängigen Nachweis über geprüfte Merkmale unseres Bildungszentrums vorlegen. Die Details finden Sie unter [Link]. Gerne erläutern wir Ihnen, welche Aspekte für Ihre Bildungsplanung besonders relevant sind. Freundliche Grüsse [Name]

Vertriebsfrage

«Welche Qualitätsnachweise sind bei Ihrer Auswahl eines Bildungsanbieters relevant – und welche davon möchten Sie unabhängig überprüfen können?»

E. CRM-Erfassung und Attribution

Feld	Auswahl / Regel
ITCR im Kontakt erwähnt?	Ja / Nein / Unbekannt
Nachweis vom Kunden angefordert?	Ja / Nein
ITCR laut Kunde entscheidungsrelevant?	Entscheidend / Mitentscheidend / Nicht relevant / Unbekannt
Quelle des Hinweises	Kundenstatement, Mail, Angebotsnotiz
Auftrag / Angebotsnummer	Eindeutige Referenz
Zusätzlicher DB	Nur plausibel inkrementellen Anteil eintragen
Attributionsgrad	Konservativ: 0 %, 25 %, 50 % oder 100 % mit Begründung

Attributionsgrade sind interne Schätzregeln, keine statistisch bewiesenen Kausalanteile. Dokumentierte Kundenbelege haben Vorrang. Berichten Sie **«direkt belegt»** und **«geschätzt beeinflusst»** separat.

F. ROI-Rechner – Eingabeblatt

Position	Wert (EUR)	Erläuterung
A. Zertifizierungs- & Re-Zertifizierungskosten	_____	Tatsächlich gezahlter Betrag

B. Interner Aufwand	_____	Stunden × interne Vollkosten
C. Kommunikation / Web / Vertrieb	_____	Direkt zurechenbare Umsetzungskosten
D. Laufende Messung	_____	Direkt zurechenbare Kosten
E. Gesamtkosten = A+B+C+D	_____	Nenner der ROI-Berechnung
F. Belegter zusätzlicher DB	_____	Nur nachvollziehbar zusätzliche Geschäfte
G. Geschätzt beeinflusster DB	_____	Separat und konservativ gewichten
H. Nettoeffekt (konservativ) = F-E	_____	Nicht Umsatz, sondern DB
I. ROI (konservativ) = $H/E \times 100$	_____	Bei $E > 0$
J. Erweiterter ROI = $(F+G-E)/E \times 100$	_____	Schätzung separat ausweisen

Rechenbeispiel (rein hypothetisch): Gesamtkosten 7'500 EUR; belegter zusätzlicher Deckungsbeitrag 12'000 EUR; konservativer ROI = $(12'000 - 7'500) / 7'500 \times 100 = 60\%$. Zusätzliche Aufträge dürfen nicht doppelt gezählt werden.

G. Monatliches 12-Monats-Cockpit

Monat	Nachweis-klicks	Angebote mit ITCR	Belegte Aufträge	Zusätzlicher DB	Kosten
1	_____	_____	_____	_____	_____
2	_____	_____	_____	_____	_____
3	_____	_____	_____	_____	_____
4	_____	_____	_____	_____	_____

5	_____	_____	_____	_____	_____
6	_____	_____	_____	_____	_____
7	_____	_____	_____	_____	_____
8	_____	_____	_____	_____	_____
9	_____	_____	_____	_____	_____
10	_____	_____	_____	_____	_____
11	_____	_____	_____	_____	_____
12	_____	_____	_____	_____	_____

H. Management-Review: Entscheidungen

- ☐ Was hat sich gegenüber der Baseline verbessert?
- ☐ Welche Kunden haben die Zertifizierung ausdrücklich als Auswahlargument genannt?
- ☐ Welche Kommunikationskanäle erzeugen qualifizierte Gespräche statt nur Reichweite?
- ☐ Wo werden Geltungsbereich oder Qualitätsversprechen missverständlich kommuniziert?
- ☐ Welche drei Massnahmen werden im nächsten Quartal fortgeführt, geändert oder eingestellt?

I. Jahresabschluss und Entscheidungsvorlage

Ergebnis	Eintrag
Konservativer ROI	_____
Erweiterter ROI (Schätzung)	_____
Amortisationsmonat	_____
Top-3-Wirkungstreiber	_____
Wichtigste Evidenzlücke	_____
Massnahmen für Folgejahr	_____

Freigabe durch Geschäftsleitung

Hinweis zur Nutzung

Dieses Instrument misst die wirtschaftliche Nutzung der Zertifizierung, nicht die Güte des Audits. Eine positive Wirkung kann nicht garantiert werden. Die publizierten Aussagen müssen mit dem gültigen **ITCR-Zertifikat** und dessen Geltungsbereich übereinstimmen.

Gültigkeit und Rechtsfolgen: Das **ITCR-Zertifikat** und die **ITCR-Sterne** dürfen nur während der Gültigkeitsdauer und nur im zertifizierten Geltungsbereich verwendet werden. Eine Weiterverwendung nach Ablauf verstösst gegen die Nutzungsbedingungen des Ausstellers und kann empfindliche Vertragsstrafen auslösen. Darüber hinaus kann sie als irreführende geschäftliche Handlung nach dem **Lauterkeitsrecht** gewertet werden (**D**: § 5 UWG und Anhang Nr. 2; **CH**: Art. 3 Abs. 1 lit. b UWG; **A**: § 2 UWG).

Mögliche Folgen sind Abmahnungen, Unterlassungsansprüche, Ordnungsgelder und in der Schweiz auch strafrechtliche Konsequenzen. Hinterlegen Sie das Ablaufdatum verbindlich und entfernen Sie bei ausbleibender Re-Zertifizierung fristgerecht sämtliche Verweise: Website, Signaturen, Angebotsvorlagen, Drucksachen und Profile auf Drittplattformen.

Quellen: <https://performnet.ch/> sowie die individuell ausgestellten Audit- und Zertifizierungsunterlagen.