

## Erste Weiterbildungsorganisation nach dem DVWO-Modell zertifiziert

Es ist vollbracht: Das TrainerKolleg der Gesellschaft für Gehirntraining (GfG) ist als erste deutsche Weiterbildungsorganisation nach dem ISO 9001/DVWO-Modell zertifiziert worden. In einem eintägigen Audit haben Michael Steig, Vize-Präsident für Qualität und Auditor des Dachverbandes der Weiterbildungsorganisationen, und Eurocert-Lead-Auditor Michael Sachs das Ausbildungsinstitut unter die Lupe genommen. „Während Michael Sachs unser Qualitätsmanagement-System im Hinblick auf die ISO 9001 abgeklopft hat, hat Michael Steig Fragen zur Umsetzung der Taxonomien nach dem DVWO-Modell gestellt“, beschreibt GfG-Qualitätsmanagement-Beauftragte Helga Scholz das Procedere. Beispielsweise: Wie belegen Sie, dass Ihre Trainer den von Ihnen definierten Qualitätskriterien entsprechen? Und wie stellen

Sie sicher, dass Ihren Teilnehmern der Transfer des vermittelten Wissens in die Praxis gelingt?

Der Dachverband will mit der Zertifizierung mehr Transparenz auf den Weiterbildungsmarkt bringen: „Nach wie vor kann sich jeder Trainer nennen“, erklärt Helga Scholz, „aber mit Hilfe der DVWO-Zertifizierung können Lehr- und Lernleistungen jetzt belegt und kontrolliert werden. Für GfG-Kunden bedeutet das: Sie wissen genau, was sie erwartet, wenn sie ihre Mitarbeiter zu uns schicken, – und müssen nicht die Katze im Sack kaufen.“

Das Interesse an einer Zertifizierung nach dem DVWO-Modell ist denn auch groß: „Aktuell fragen viele Trainer und Seminarinstitute Informationen über das Modell nach“, berichtet Michael Steig. Mit Blick auf diesen Bedarf bietet der DVWO ab 2007 Ausbildungen zum Qualitätsbeauftragten und internen Auditor nach dem ISO 9001/DVWO-Modell an. Auch ein Seminar, in dem Einzeltrainer auf eine Personenzertifizierung nach dem DVWO-Modell vorbereitet werden, ist geplant.

Weitere Infos unter [www.dvwo-qualitaetsmodell.de](http://www.dvwo-qualitaetsmodell.de). (stb)

## Neues TÜV-Siegel bescheinigt Trainern Kundenzufriedenheit



**LGA**  
tested



Kundenzufriedenheit  
Trainer

Das TÜV-Siegel basiert auf einer umfassenden Befragung der Trainer-Klientel.

Ein Siegel zur Bescheinigung der Kundenzufriedenheit können sich Trainer ab sofort von der TÜV Rheinland Group bzw. von ihrer Tochtergesellschaft, der Landesgewerbeanstalt in Nürnberg, ausstellen lassen.

Nachdem das Zertifizierungsunternehmen das Angebot seines Siegels „LGA/TÜV tested Kundenzufriedenheit“ erst kürzlich von Großunternehmen auf KMU ausgedehnt hat, will es sich nun auch speziell an Trainer richten.

Das Siegel „LGA/TÜV tested Kundenzufriedenheit Trainer“ basiert auf einer Kundenbefragung. Laut Lydia Distler, Vertriebsmanagerin bei der Landesgewerbeanstalt, wird das Feedback der gesamten Klientel der Trainer eingeholt, maximal aber von 100 Kunden. Bewertet in Form von Schulnoten werden neben der allgemeinen Zufriedenheit einzelne Bereiche wie Dienstleistungsangebot, Service, Atmosphäre, Preis etc. Zudem wird erhoben, wie wichtig den Kunden die jeweiligen Aspekte sind.

Um das Siegel zu erhalten, ist ein durchschnittlicher Notenwert von mindestens 2,5 nötig. Noch interessanter als das Zertifikat dürfte für die Trainer der Auswertungsbericht der Umfrage sein, der ihnen zeigt, womit ihre Kunden zufrieden sind und wo tendenziell nachgebessert werden muss. Weitere Details zur Einschätzung der eigenen Kundenorientierung erfahren die Trainer über vier

Kundeninterviews, die die LGA stichprobenartig durchführt und dem Trainer ebenfalls zur Verfügung stellt.

Das Siegel ist ein Jahr gültig und kostet 2.518,- Euro. Im Preis enthalten ist ein vierwöchiger Zugang zu einem Online-Know-how-Check, mittels dem die Trainer ihr Wissen zu den Themen Service und Kundenfokussierung überprüfen können. Im Package eingeschlossen ist außerdem die Teilnahmeberechtigung an der jährlich stattfindenden GSA-Convention der German Speakers Association in Herzogenaurach bei Nürnberg, bei der internationale Experten u.a. zum Thema Kundenorientierung referieren.

Nähere Informationen zum TÜV-Siegel unter E-Mail: [lydia.distler@lga.de](mailto:lydia.distler@lga.de). (pwa)