

UTE ROEHL TRAINERVERMITTLUNG

FÜR MANAGEMENTTRAINING
COACHING ■ BERATUNG



Club professioneller Trainer

Personalentwickler und Trainer – Zwei Welten
begegnen sich!

Wenn Trainermarketing auf den
Kunden trifft



Referenten: Ute Roehl und Nadja Roehl-Gocht



Überblick

- › **Die Welt des Kunden**
Welche Bedürfnisse und Anforderungen gibt es?
- › **Erstkontakt mit dem Kunden**
Was sind die häufigsten Stolpersteine?
- › **Aktuelle Anforderungen in der Trainingswelt**
Welche Themen, Formate und Trainerrollen werden gefragt?
- › **Fazit**



WELT DES KUNDEN

ERSTKONTAKT

AKTUELLE
ANFORDERUNGEN

FAZIT

Vertrauensgut

„Ich muss mich entscheiden zwischen *Unbekannt* und *Unbekannt*“
– Personalreferent

- Weiterbildung ist ein Vertrauensgut
 - Eine Probe vor dem Erwerb kaum möglich
 - Der Entscheider ist nicht der Nutzer
- Hohe Unsicherheit bei der Entscheidung
 - Kompetenzvermutungen
 - Fehlentscheidung öffentlich



WELT DES KUNDEN

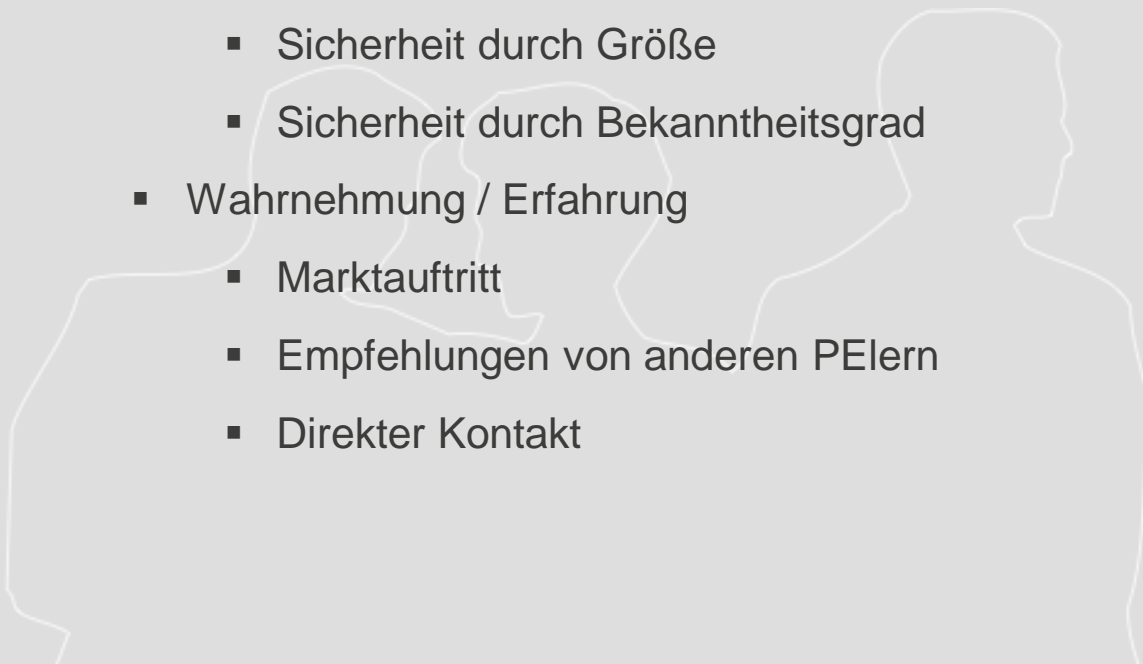
ERSTKONTAKT

AKTUELLE
ANFORDERUNGEN

FAZIT

Sicherheits- und Informationsbedürfnis

- Schaffung von Ersatzkriterien der Personaler:
 - Image
 - Sicherheit durch Größe
 - Sicherheit durch Bekanntheitsgrad
 - Wahrnehmung / Erfahrung
 - Marktauftritt
 - Empfehlungen von anderen PElern
 - Direkter Kontakt





WELT DES KUNDEN

ERSTKONTAKT

AKTUELLE
ANFORDERUNGEN

FAZIT

Sicherheits- und Informationsbedürfnis

Sicherheitsbedürfnis der Personaler erfüllen durch:

- Mut zur Fokussierung der Trainer

Wenn alles gleich ist, zählt der Unterschied.

- Bekanntheitsgrad
 - Empfehlungen von anderen PElern
 - Sichtbarkeit Online („Wiedererkennungswert“) | Video; Bewertungen Online

Der Unterschied zwischen gut und günstig und gut und teuer ist der Bekanntheitsgrad.



WELT DES KUNDEN

ERSTKONTAKT

AKTUELLE
ANFORDERUNGEN

FAZIT



Achtung!
Stolpergefahr



WELT DES KUNDEN

ERSTKONTAKT

AKTUELLE
ANFORDERUNGEN

FAZIT



Stolpersteine

„Es hat uns nicht zugesagt, dass sie Lehrerin ist. Wir wollten hier nicht wie in der Schule belehrt werden.“ - Ein Kunde entschied sich für einen anderen Trainer, weil die Trainerin vor 20 Jahren ein Lehramtsstudium absolviert hatte.

Stolperstein: beruflicher Hintergrund

LEARNING: Profil überprüfen, Berufsmythen aufgreifen und ggf. humorig aus der Welt räumen

„Ja, ich dachte, wenn ich einen Schauspieler buche, dass er auch entsprechend auftritt!“ - Trainer mit Schauspiel-Kompetenz wollte beim Kunden erst einmal in Ruhe das Anliegen klären.

Stolperstein: Trainerperformance vs. Auftragsklärung

LEARNING: Klären, in welcher Rolle man da ist, jedoch anbieten, Performance anschließend zu zeigen



WELT DES KUNDEN

ERSTKONTAKT

AKTUELLE
ANFORDERUNGEN

FAZIT



„Der Trainer darf auf gar keinen Fall was mit der Neurowissenschaftlichen Denkweise trainieren, das kam hier gar nicht gut an.“ - NLP

„Schicken Sie mir aber keinen Psychologen.“ - Kunde suchte einen Trainer für ein Coaching.

Stolperstein: Fantasien / Zuschreibungen des Kunden

LEARNING: Erfragen, was in der Vergangenheit nicht gut ankam bei den Teilnehmern oder womit die PE schlechte Erfahrungen gemacht hat

„Der andere Trainer hatte gleich ein fertiges Konzept dabei.“

Stolperstein: Maßgeschneidert vs. Zeitknappheit

LEARNING: Für den Notfall Diskussionspapiere / Beispiele aus anderen Projekten mitbringen



WELT DES KUNDEN

ERSTKONTAKT

AKTUELLE
ANFORDERUNGEN

FAZIT

„Der Trainer muss auf jeden Fall Englisch können, weil wir es evtl. in den anderen Standorten durchführen wollen oder ein Teilnehmer aus dem Ausland dabei ist.“

Stolperstein: Englisch

LEARNING: Englisch wird immer wichtiger. Ehrlich sein, was das eigene Können angeht.





WELT DES KUNDEN

ERSTKONTAKT

AKTUELLE
ANFORDERUNGEN

FAZIT

Stolperstein: Wer sitzt am Tisch? Entscheider oder Empfehler

LEARNING:

- Profile entsprechend anpassen für Fachbereich und PEler
 - Eventuelle „No Gos“ löschen
- Hintergrund des Ansprechpartners berücksichtigen
- Gespräch entsprechend planen: Auftragsklärung oder Performance





WELT DES KUNDEN

ERSTKONTAKT

AKTUELLE
ANFORDERUNGEN

FAZIT

Trends

Vermehrte Anfragen für folgende Themenbereiche:

- IT Themen (Digitalisierung)
- Projektmanagement
- Persönlichkeit: Wirkung / Auftritt / Rolle
- Englische Kompetenz (Themen übergreifend)

Anforderungen an das Setting:

- Kürzer & Kurzfristiger
- Konflikt: Lernzieltiefe
- Internationalität



WELT DES KUNDEN

ERSTKONTAKT

AKTUELLE
ANFORDERUNGEN

FAZIT

Trends

Hybride Weiterbildung – mehrere Dimensionen:

1. Mischung aus Beratung, Coaching & Training
2. Mischung der Themen, Beispiel
 - Projektmanagement & Vertrieb
 - IT & Führung
3. Mischung aus Virtuell & Präsenz



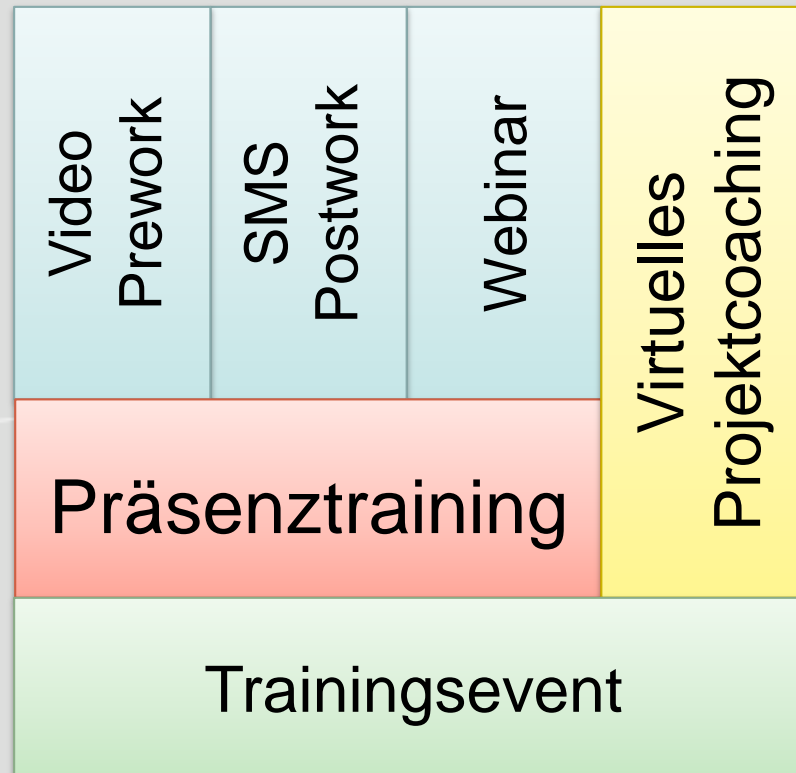
WELT DES KUNDEN

ERSTKONTAKT

AKTUELLE
ANFORDERUNGEN

FAZIT

Hybride Weiterbildung – Virtuell & Präsenz



Club professioneller Trainer

AKTUELLE ANFORDERUNGEN



WELT DES KUNDEN

ERSTKONTAKT

AKTUELLE
ANFORDERUNGEN

FAZIT

Neue Rolle Trainer

Veränderung

Webinare

E-Learning

Apps

Häppchen-Lernen

Online-Tools

Eventcharakter

On-the-Job

Networking

...

Alter Trott

Präsenztraining

Standardseminar

2-3 -tägige Trainings





WELT DES KUNDEN

ERSTKONTAKT

AKTUELLE
ANFORDERUNGEN

FAZIT

Merkmale

- Sicherheitsbedürfnis des Kunden
- Situativ angepasster Auftritt des Trainers
- Hybride Weiterbildungsformate und neue Trainerrolle

„Service heißt, das ganze Geschäft mit den Augen des Kunden zu sehen“- Axel Haitzer



WELT DES KUNDEN

ERSTKONTAKT

AKTUELLE
ANFORDERUNGEN

FAZIT

**Wir freuen uns auf den
Austausch mit Ihnen**