

## **Kundengespräch: Auf diese Fragen sollten Sie sich vorbereiten**

Ein zentrales Element im Rahmen der Rekrutierung von Trainer/innen für die betriebliche Weiterbildung bildet das Auswahlgespräch. Die professionelle Vorbereitung und Durchführung des Gesprächs entscheiden – angesichts der Undurchsichtigkeit des Trainer-Markts – massgebend über den Erfolg des Weiterbildungsprojekts.

Bildungseinkäufer orientieren sich an folgendem Gesprächsleitfaden. Bei diesem Katalog handelt es sich um eine Auswahl an möglichen Fragen. Es müssen keineswegs alle behandelt werden.

### **Gesprächseinstieg**

- Hatten Sie eine gute Anreise?
- Darf ich Ihnen etwas zum Trinken anbieten?
- Haben Sie unser Unternehmen gleich gefunden?

### **Kenntnisse über die Organisation**

- Ist Ihnen unsere Organisation bekannt?
- Woher kennen Sie unsere Organisation?
- Haben Sie bereits früher einmal für unsere Organisation gearbeitet?
- Haben Sie Vorstellungen über die Mitarbeiterzahl, die erzeugten Produkte, den Umsatz usw.?

### **Aus- und Weiterbildung**

- Welche Ausbildung haben Sie absolviert?
- Wie haben Sie sich die notwendigen Trainer-Qualifikationen angeeignet?
- Auf welchen Gebieten haben Sie sich weitergebildet?
- Welche Schritte werden Sie im Hinblick auf Ihre eigene Weiterbildung zukünftig unternehmen?

### **Berufszugang**

- Was hat Sie dazu veranlasst, in den Trainingsbereich einzusteigen?
- Gab es ein Schlüsselerlebnis, welches Sie massgeblich beeinflusst hat, Trainer zu werden?

### **Trainingsbereiche**

- In welchen Themengebieten trainieren Sie?
- Welches sind für Sie die wichtigsten Trainingsbereiche?
- Wollen Sie Ihr Themenspektrum in nächster Zeit ausweiten?
- Welche Ziele streben Sie in Ihrem Trainingsbereich an?

### **Trainingserfahrungen/Referenzen**

- Seit wann trainieren Sie in den angesprochenen Bereichen?
- Bei welchen Unternehmen haben Sie Trainingserfahrung gesammelt?
- Sind Sie auf bestimmte Branchen, Unternehmen, Zielgruppen, Vorgehensweisen spezialisiert?
- Welche Ergebnisse können Sie nachweisen?
- Welche Referenzfirmen können Sie nennen?

### **Trainingsgrundsätze**

- Wie lauten Ihre wichtigsten Prinzipien, Werte und Grundsätze bezüglich Ihrer Trainings?
- Wie gehen Sie mit „schwierigen“ Teilnehmern, Widerständen, Gruppen, Krisen, Störfaktoren um?
- Mit welchem methodischen Ansatz arbeiten Sie in Ihren Trainings?

### **Rollen-/Selbstverständnis**

- Wie definieren Sie Ihre Rolle als Trainer?
- Was würde mir ein Berufskollege von Ihnen über Sie erzählen?
- Welches Menschenbild liegt Ihren Trainings zugrunde?
- Welche Faktoren sind für Ihr Rollen- und Selbstverständnis bestimmend?

### **Teilnehmerorientierung**

- Wie erfassen Sie die individuellen Wünsche, Erwartungen, Lernbedürfnisse, Problemstellungen, Ängste der Seminarteilnehmer?
- Wie integrieren Sie die Erfahrungen und das Vorwissen der Teilnehmer in das Thema?
- Wollen bzw. wie wollen Sie eine Erwartungsanalyse vor Seminarbeginn durchführen?
- Wie führen Sie Gruppenentscheidungen herbei?

### **Trainingsziele**

- Auf welche Trainingsziele achten Sie besonders in Ihren Trainings?
- Wie realistisch und motivierend sind diese Zielsetzungen?
- Welche Schwierigkeiten und Widerstände sehen Sie für die Realisierung dieser Zielsetzungen?

### **Trainingsinhalte**

- Mit welchen Trainingsinhalten versuchen Sie die angestrebten Ziele zu realisieren?
- Wie lassen sich die Seminarinhalte mit den unternehmerischen Ansprüchen verzahnen?
- Welche Inhalte liegen Ihnen besonders am Herzen?
- Aus welchen Quellen resultieren Ihre Inhalte?

### **Trainingsmethoden**

- Welche methodischen Elemente setzen Sie bevorzugt ein?
- Wie gestalten Sie den Seminarestieg?
- Welche Methode erscheint Ihnen bei den zu realisierenden Zielen am wirkungsvollsten?
- Zu welchen Haupt- und Nebeneffekten könnte Ihr geplanter Methodeneinsatz führen?

### **Medien/Seminarunterlagen**

- Wie wollen Sie den Lernprozess medial unterstützen?
- Welche Medien bevorzugen Sie in Ihren Trainings?
- Welche Seminarunterlagen erhalten die Teilnehmer?
- Erhalten die Teilnehmer ein Seminarprotokoll (z.B. Fotoprotokoll)?

### **Lernerfolgskontrolle**

- Wie kontrollieren Sie die angestrebte Zielerreichung?
- Welche Massnahmen zur Förderung und Erhöhung der Transferleistungen führen Sie durch?
- Wie werden Sie den Teilnehmern bei der Erarbeitung von Lerntransferstrategien für den Alltag behilflich sein?

### **Honorar**

- Welche Honorarvorstellungen haben Sie?
- Wie hoch ist Ihr Tagesansatz?
- Welche sonstigen Kosten (z.B. Reise-, Hotel-, Nachbearbeitungskosten) stellen Sie in Rechnung?
- Verrechnen Sie Ausfallhonorare?

### **Zusammenarbeit**

- Wie kann ich in meiner Funktion als Bildungseinkäufer/in die Qualität unsere Zusammenarbeit fördern?
- Wie kann ich Sie unterstützen, um gute Trainingsarbeit zu leisten?
- Welche Begleitmassnahmen, Hilfen usw. wünschen Sie sich meinerseits?
- Was sind Ihre Vorstellungen im Hinblick auf unsere Kooperation?