



W. Bertelsmann Verlag

Fachverlag und Mediendienstleister

Pressemitteilung zum Hermann-Schmidt-Preis 2004

Kundenorientierung in der beruflichen Bildung - Neue Wege in der Berufsbildung in allen Branchen und Ausbildungsberufen - Vier Auszeichnungen für besondere Leistungen vergeben -

Mit dem Wandel zur Dienstleistungsgesellschaft steht in allen Branchen der Kunde im Zentrum ökonomischer Überlegungen. Kundenorientierung soll mit dazu beitragen, den wirtschaftlichen Erfolg zu sichern. Freundlicher Umgang mit Kunden im Beratungs- und Verkaufsgespräch reicht allerdings dafür bei weitem nicht aus: Kundenorientierung ist vielmehr Teil eines umfassenden Geschäftsprozesses, der die Planung, Entwicklung, Konstruktion, Fertigung und Übergabe von Produkten ebenso einschließt wie die Beratung und nachfolgende Betreuung der Kunden.

Der Perspektivenwechsel von der traditionellen hin zur kundenorientierten Sichtweise hat auch die berufliche Bildung verändert. Er findet seinen Niederschlag in den neuen und neugeordneten Ausbildungsberufen, in den Fortbildungsregelungen, in der Weiterbildung und schließlich in den Prüfungen.

Der Verein Innovative Berufsbildung e.V. hat daher in diesem Jahr vier Initiativen mit dem Hermann-Schmidt-Preis 2004 ausgezeichnet, deren Ziel es ist, das Leitbild der Kundenorientierung zu fördern.

Der jährlich vom Verein ausgelobte Preis wird in diesem Jahr bereits zum achten Mal vergeben. Ziel des Vereins ist es, mit der Auszeichnung auf innovative Ansätze in der Berufsbildungspraxis aufmerksam zu machen, diese zu fördern und als gute Beispiele zur Nachahmung zu empfehlen.

Aus den zum Wettbewerb eingereichten Initiativen wurden ausgezeichnet

mit dem **1. Preis** (€ 2 000,-) die **Forschungsgruppe Praxisnahe Berufsbildung (FPB) der Universität Bremen** für ihr Konzept „*Lernen im und am Kundenauftrag*“. Kundenorientierung ist hier nicht Inhalt einzelner Lernsequenzen sondern durchzieht die gesamte Ausbildung „im und am Kundenauftrag“: Auszubildende in Handwerksbetrieben werden ganzheitlich am Prozess der Auftragsbearbeitung beteiligt und übernehmen Aufgaben in eigener Verantwortung. Die für eine breite Übertragung in die Praxis erforderlichen Maßnahmen - organisatorische und inhaltliche Voraussetzungen, überbetriebliche Lernmöglichkeiten, Qualifizierung des ausbildenden Personals - entwickelte und erprobte die FPB in *drei Kooperationsprojekten*. 1. Zusammen mit der **Gehr. Steffen GmbH** wurde das Modell „*Lernen im Kundenauftrag (LIKA)*“ realisiert: Nach Information und Abstimmung mit den Kunden führen Auszubildende im Bereich Sanitär, Heizung, Klima selbständig Kundenaufträge aus und lernen Kundenorientierung „im Ernstfall“. 2. Das **etz Stuttgart**, ein Kompetenzzentrum für Informations- und Elektrotechnik, begleitete die FPB bei dem Modellversuch „*Lernen am (virtuellen) Kundenauftrag - Auftrags- und Kundenorientierung in der überbetrieblichen Ausbildung*“; entwickelt wurden multimediale Bildungsmodule zur Förderung auftragsorientierter Lernprozesse, die Auszubildende und Gesellen unterstützen, gewerkeübergreifende Kundenaufträge selbstorganisiert zu bearbeiten. 3. Den **Fachverband SHK-Niedersachsen** sowie eine Kerngruppe von Betriebsinhabern, Meistern und Gesellen unterstützte die FPB schließlich bei dem Projekt „*Qualifizierung für ein Lernen im Kundenauftrag - Ausbildung mit ForMat*“: Erarbeitet und in Praxis umgesetzt wurde ein neues Seminarkonzept zur

Weiterbildung des Ausbildungspersonals im Handwerk, das Auszubildenden das „Lernen am Kundenauftrag“ nahe bringt und sie qualifiziert, dieses Ausbildungskonzept im Betrieb umzusetzen.

Kontakt: Prof. Dr. Manfred Hoppe, Forschungsgruppe Praxisnahe Berufsbildung - Universität Bremen -, Wilhelm-Herbst-Str. 7, 28359 Bremen, E-Mail: fpbhoppe@uni-bremen.de

mit dem **2. Preis** (€ 1000,-) Herr Felix Deck, **Bodendeck GmbH, Eggstein**, für das Vortrags- und Beratungskonzept „*Ihr BeziehungsProfil*“. Das speziell für das Handwerk entwickelte und in Seminaren vermittelte Konzept thematisiert die Bedeutung zwischenmenschlicher Beziehungen für einen erfolgreichen Kundenkontakt. Ziel ist, die Grundlagen und Motive des eigenen Handelns ebenso wie das des Kunden bewusst zu machen und darüber Veränderungen im Umgang miteinander einzuleiten.

Kontakt: Herr Felix Deck, Bodendeck GmbH, Daimlerstraße 14, 76344 Eggenstein-Leo, E-Mail: Info@felixdeck.de

mit dem **3. Preis** (€ 500,-) die **Arbeit-Schule-Integrations-Gesellschaft e.V. (ASIG), Berlin**, für das Projekt „*Netzwerk Berliner Schülerfirmen*“. Das Netzwerk umfasst 70 Schülerfirmen in verschiedenen Tätigkeitsfeldern (u.a. Gartenbau und Landschaftspflege, Gastronomie, Maler und Tapezierer), in denen lernbehinderte und sozial benachteiligte Schüler/innen aus sonderpädagogischen Förderzentren die Berufsrealität kennen lernen und in ihr arbeiten. Von zentraler Bedeutung ist dabei die Vermittlung von Sozialkompetenz und ihre Erprobung im eigenen Team, vor allem aber im Kontakt mit den Kunden.

Kontakt: Herr Arno Schelzke, Arbeit-Schule-Integrations-Gesellschaft e.V., Lindower Str. 18, 13347 Berlin, E-Mail: info@asig-berlin.de

Einen mit 500,- € dotierten **Sonderpreis** erhielt außerdem

die **Chr. Ufer GmbH, Landau**, für ihr *innerbetriebliches Ausbildungskonzept unter dem Leitbild der Kundenorientierung*. Beste fachliche Qualifizierung und gründliche Vorbereitung auf den Umgang mit Kunden sind Ziel der Ausbildung. Dazu gehören 1. die Beurteilung der Fähigkeiten, des Fachwissens und des Verhaltens der Auszubildenden nach jedem Ausbildungsabschnitt, 2. der fachbezogene und allgemeine innerbetriebliche Unterricht, in dem kundenorientiertes Verkäuferverhalten, Qualitätsmanagement und Reklamationswesen vermittelt werden, 3. ein vierwöchiger Praxiseinsatz bei Firmenkunden, in dem die Auszubildenden den innerbetrieblichen Arbeitsprozess des Kunden und die daraus resultierenden Anforderungen und Wünsche an die Fa. Chr. Ufer kennen lernen.

Kontakt: Dr. Hans Christoph Strack, Christoph Ring, Chr. Ufer GmbH, Am Schänzel 2, 76829 Landau, E-Mail: webmaster@ufer.de

Kurzdarstellungen sowohl der prämierten wie auch aller weiteren zum Wettbewerb um den Hermann-Schmidt-Preis 2004 eingereichten Projekte enthält die **Beilage BWPspezial Nr. 9 zum Heft 5/2004 der Zeitschrift „Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis (BWP)“** des Bundesinstituts für Berufsbildung. Die Zeitschrift ist zum Preis von € 7,90 zu beziehen beim W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG, Postfach 10 06 33, 33506 Bielefeld, Tel. 0521/911 01-11, Fax: 0521/911 01-19, E-Mail: service@wbv.de