

Wie messe ich die Wirksamkeit der Schulung? (HI6705356)

Über den Test hinaus können Sie die Wirksamkeit der Schulung überprüfen, indem Sie verschiedene der vorgestellten Kennzahlen über einen längeren Zeitraum, z.B. ein Jahr, beobachten und auswerten. Signifikante Verbesserungen dieser Kennzahlen deuten auf eine steigende Kundenzufriedenheit und diese wiederum auf einen verbesserten Einsatz der Kundenbindungsinstrumente hin. Nehmen Sie die Bewertung mithilfe der folgenden Tabelle vor:

Kennzahl	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	Entwicklung (positiv/negativ)
Rate der Wiederholungskäufe (%)					
Umsätze aus Weiterempfehlungen und Cross-Buying-Anteil (€)					
Kundendurchdringungsrate (%)					
Abwanderungsrate (%)					
...					

Wenden Sie sich an das Controlling, um herauszufinden, ob sich noch weitere Kennzahlen in Ihrem Unternehmen zur Messung der Kundenbindung erheben lassen, und nehmen Sie diese Kennzahlen ggf. in obige Bewertungstabelle auf.

Beobachten Sie keine positive Entwicklung der Kennzahlen, versuchen Sie, ggf. in einem Gespräch mit der Geschäftsleitung, zu klären, ob die Ursache dafür in veränderten Marktbedingungen oder aber auf Kompetenzmängel bei den Vertriebsmitarbeitern zurückzuführen ist. Liegt die Ursache in Kompetenzmängeln bei den Vertriebsmitarbeitern, sollten Sie eine Nachschulung erwägen.

Schließlich können Sie die Wirksamkeit der Schulung anhand der Fähigkeiten der Teilnehmer im Umgang mit den Werkzeugen kundenorientierter Problemlösung bewerten.

Leseprobe aus www.weka.de/2972