

# | Berufsbegleitende Weiterbildung „Beratungskompetenz für IT-Dienstleister“

## **| Berufsbegleitende Weiterbildung „Beratungskompetenz für IT-Dienstleister“**

*„Statt seinen Kunden davon überzeugen zu wollen, dass man genau das bietet, was er haben muss, sollte man sich darauf konzentrieren, was er wirklich braucht, und wie man ihm dies geben kann. Das ist Innovation, die von innen kommt. Nicht an unbefriedigten Bedürfnissen fehlt es, sondern an bahnbrechenden Lösungen.“  
(Douglas Rushkoff)*

### **| Hintergrund**

Der Erfolg von IT-Dienstleistern ist in steigendem Maße davon abhängig, wie gut sie ihre Kunden beraten. Im Spannungsfeld von neuen technischen Möglichkeiten und sich schnell verändernden wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Bedingungen benötigt Ihr Kunde flexible, auf seinen Geschäftserfolg zugeschnittene und nachhaltige Systemlösungen. Diese unterstützen die Produktherstellung oder Dienstleistung des Kunden und beeinflussen damit seine Geschäftsprozesse und seinen Erfolg.

Der Kunde möchte etwas „Einmaliges“. Dies muss im Dialog zwischen Ihnen und Ihrem Kunden erarbeitet werden. Von der Auftragsklärung bis zur Integration des Systems im Unternehmen gilt: der Kunde vertraut auf Ihre Beratung.

Unter Beratungskompetenz verstehen wir die Fähigkeit, aus den Anforderungen des Kunden und den Möglichkeiten des eigenen Unternehmens ein gutes Angebot zu erarbeiten und umzusetzen. Obwohl Beratungskompetenz eine solch wichtige Rolle für den Erfolg von IT-Dienstleistern spielt, wird sie weder in der beruflichen Ausbildung noch in der betrieblichen Praxis systematisch aufgebaut, reflektiert und vertieft. Diese Möglichkeit wollen wir mit unserem Angebot für Sie und Ihr Unternehmen schaffen.

### **| Zielgruppe**

IT-Spezialisten, IT-Mitarbeiter, die mit internen Fachbereichen oder externen Kunden zusammen arbeiten, Berufseinsteiger im IT-Bereich und Menschen, die ihre Beratungskompetenz weiterentwickeln wollen

### **| Ziele**

Mit diesem Weiterbildungsangebot stärken Sie Ihre Beratungskompetenz, indem Sie

- einen authentischen und kundenorientierten Beratungsstil aufbauen,
- die Beziehung zu Ihrem Kunden wirkungsvoll gestalten,
- die persönliche, unternehmerische und organisatorische Situation des Kunden erfassen und in den Beratungsprozess integrieren,
- kreative Prozesse in der Beratung methodisch gestalten und
- durch Lernen in der Gemeinschaft Erfahrungen reflektieren und neue Ideen entwickeln.

## **| Konzept**

Unsere Ausbildung erstreckt sich über einen Zeitraum von einem Jahr.

Sie umfasst eine Folge von vier Seminarbausteinen mit dazwischen liegenden Praxisabschnitten, in denen Transferaufgaben bearbeitet werden. Während der Praxisphase stehen Ihnen ein Forum zum Austausch sowie ergänzende Coaching-Angebote zur Verfügung. Das Ergebnis der Transferaufgabe wird im anschließenden Seminarbaustein reflektiert.

Die Ausbildung spricht Menschen an, die Wissen aus Forschung und Praxis als Impulse zur persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung begreifen. Sie bringen die Bereitschaft mit, sich in neue Situationen zu begeben, neue Handlungsmöglichkeiten auszuprobieren und sich an einem gemeinsamen Erkenntnisprozess zu beteiligen.

Gelungene Beratung basiert auf einem gemeinsamen Verständigungsprozess zwischen Kunde und Berater über die zu erfüllende Aufgabe und die Situation, in der sie sich bewegen. Die Voraussetzungen zur Erarbeitung einer tragfähigen Lösung sind die innere Haltung der Beteiligten sowie geeignete Methoden und Techniken.

## **| Gestaltung**

In den Seminaren stellen wir einen geschützten Rahmen zur Verfügung, in dem Sie neue Handlungsmöglichkeiten erproben und auswerten können. Dazu nutzen wir eine Vielzahl von Gestaltungselementen wie z.B. Einzel- und Gruppenarbeiten, Rollenspiele etc. Darüber hinaus geben wir neue Impulse in Form von konzentrierten inhaltlichen „Inputs“ und darauf aufbauenden Aufgaben. Diese fassen in verständlicher und praxisrelevanter Form wissenschaftliche Erkenntnisse (z.B. aus der Organisationspsychologie) sowie unsere eigenen Erfahrungen aus der Beratung zusammen.

Für die Praxisphasen stellen wir spezifische Transferaufgaben, durch die die Teilnehmer die Erkenntnisse aus den vorangehenden Seminaren in ihre berufliche Praxis übertragen können. In jedem Seminar werten wir gemeinsam die Erfahrungen der vorangegangenen Praxisphase aus. Die wichtigsten Erfahrungen fließen beispielsweise in die Gestaltung von Übungen ein.

Seminar- und Praxisphasen greifen während der gesamten Ausbildung ineinander. Das Wechselspiel mit den wesentlichen Gestaltungselementen zeigt die folgende Abbildung.

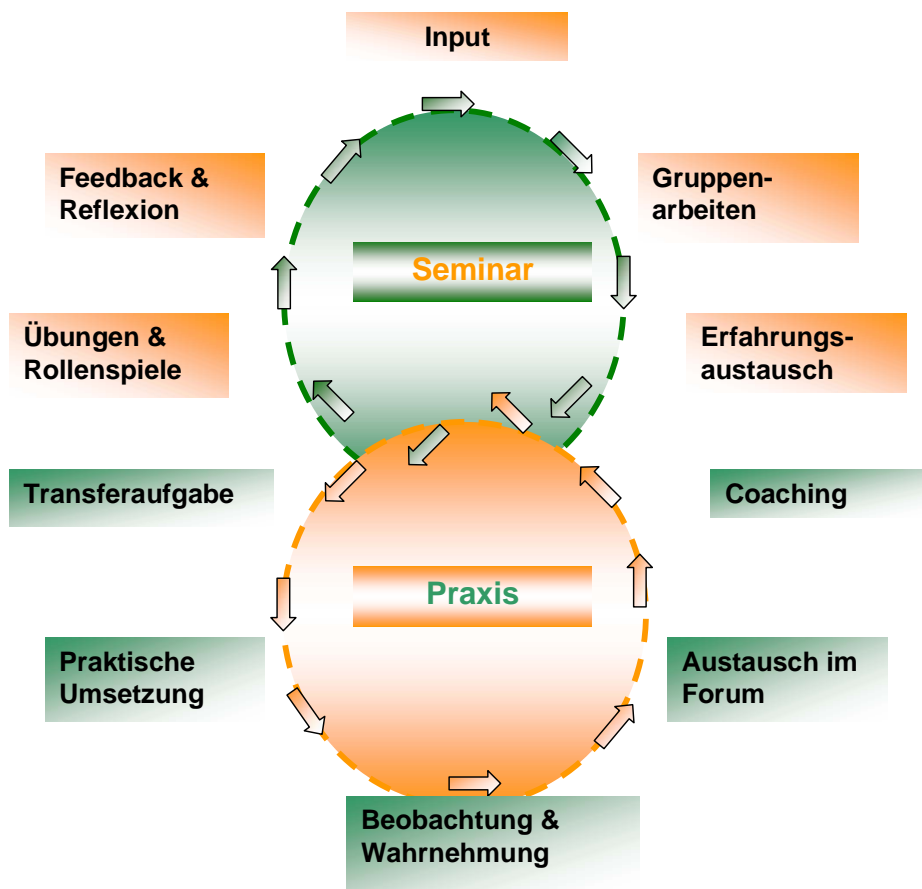


Abbildung 1: Wichtige Gestaltungselemente der Ausbildung

## I Unser Verständnis von Lernen

*„Der eigentliche Zweck des Lernens ist nicht das Wissen, sondern das Handeln.“  
 (Herbert Spencer (1820-1903), engl. Philosoph und Sozialwissenschaftler)*

Lernen ist für uns ein individueller und ein gemeinschaftlicher Prozess, der eine bewusste Anpassung an künftige Veränderungen und den Umgang mit unbekanntem Situationen ermöglicht. Dies ist gerade für die Beratung wichtig.

Lernen bedeutet **aktive** Aneignung von Wissen in der beruflichen Praxis und deren gemeinsame Reflexion. In unserer Ausbildung geht es um den Aufbau von Handlungsfähigkeit in Beratungssituationen. Dabei gilt die „alte Regel“: Übung macht den Meister.

Die Arbeit mit unseren Kunden und die gemeinsame Reflexion mit unseren Kollegen und Partnern prägt unser Verständnis von gelungenen Beratungsprozessen. Diese Erfahrungen sind das Material, das wir an Sie weitergeben möchten.

## Inhalte

Ausbildungsabschnitt	Themen
Seminar 1: <b>Basics &amp; Technics</b>  Dauer 2,5 Tage	<b>Einstieg</b> Warum ist Beratungskompetenz wichtig, und was macht sie aus?  <b>Der Beratungsprozess</b> Von der Auftragsklärung bis zur Nachbetreuung  <b>Wahrnehmung und Kommunikation</b> Die Unterschiede zwischen <ul style="list-style-type: none"> <li>• wahrnehmen und beobachten,</li> <li>• sagen und meinen</li> <li>• sowie zwischen zuhören und verstehen</li> </ul> <b>Eingangssituation in der Beratung</b> „Das eigene Unternehmen und der Kunde im Kopf“  <b>Persönliche Standortbestimmung</b> Die eigenen Entwicklungsmöglichkeiten durch Selbstreflexion erkennen
Praxistransfer 1	<b>Transferaufgabe</b> Sie reflektieren eine Beratungssituation aus dem eigenen Arbeitsbereich vor dem Hintergrund der im Seminar bearbeiteten Themen.
Seminar 2: <b>„Der Kunde hat ja keine Ahnung.....“:</b> <b>Die Interaktion zwischen Berater und Kunde</b>  Dauer 2,5 Tage	<b>Erfahrungsaustausch, Reflexion, Ergebnissicherung der Transferaufgabe</b>  <b>Was geschieht im Beratungsprozess zwischen Berater und Kunde?</b> Die Bedeutung innerer und äußerer Einflussfaktoren wie z.B. Mentale Modelle, Zielvorgaben, etc.  <b>Die innere Haltung der Beteiligten im Beratungsprozess</b>  <b>Beratungsprozesse in Gruppen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedeutung von Rollen</li> <li>• Elemente des Dialogs</li> </ul> <b>Die Macht des „Unsichtbaren“</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einflussfaktoren des eigenen Unternehmens</li> <li>• Einflussfaktoren des Kundenunternehmens</li> <li>• Angstkonzepte</li> <li>• Rolle von Zeit</li> </ul> <b>Mit wem habe ich es zu tun?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einschätzung von Organisationstypen und Organisationskulturen</li> </ul>
Praxistransfer 2	<b>Transferaufgabe</b> Sie beschreiben eine Kundensituation.

Ausbildungsabschnitt	Themen
<p>Seminar 3</p> <p><i>„Hilfe, der Kunde weiß nicht, was er will...“:</i></p> <p><b>Gestaltung von Problemlösungsprozessen</b></p> <p>Dauer 2,5 Tage</p>	<p><b>Erfahrungsaustausch, Reflexion, Ergebnissicherung der Transferaufgabe</b></p> <p><b>Die Gestaltung von Problemlösungsprozessen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausgangssituation und Rahmenbedingungen berücksichtigen</li> <li>• Abschnitte in Problemlösungsprozessen</li> <li>• ein systemisches Verständnis schaffen</li> <li>• ein gemeinsames Bild von der Wirklichkeit entwickeln</li> </ul> <p><b>Nutzung von Interventionstechniken</b></p> <p><b>Kreativer und konstruktiver Umgang mit Nichtwissen</b> Umgang mit Unsicherheit als Erfolgsfaktor</p> <p><b>Wie kommt die Idee zum Durchbruch?</b></p> <p><b>Die Rolle von Vertrauen für „die richtige Lösung“:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wertschätzung, Offenheit und Transparenz im Problemlösungsprozess</li> <li>• Wie arbeiten wir auf „die richtige Lösung“ hin?</li> </ul> <p><b>Möglichkeiten und Grenzen der Kundenorientierung</b> Welche Ressourcen und Kapazitäten stehen zur Verfügung?</p>
<p>Praxistransfer 3</p>	<p><b>Transferaufgabe</b> Sie gestalten einen Problemlösungsprozess in Ihrer Praxis und reflektieren ihn.</p>
<p>Seminar 4</p> <p><i>„Der Kunde bekommt, was er wirklich braucht, und wir leisten, was wir wirklich leisten können.“:</i></p> <p><b>Der Beratungsprozess als Ganzes</b></p> <p>Dauer 2,5 Tage</p>	<p><b>Erfahrungsaustausch, Reflexion, Ergebnissicherung der Transferaufgabe</b></p> <p><b>Den Beratungsprozess ganzheitlich verstehen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsequenzen für den Kunden und für das eigene Unternehmen</li> <li>• kurzfristige und langfristige Wirkungen des Beratungsprozesses</li> </ul> <p><b>Fallbeispiel bzw. unterschiedliche zusammenhängende Szenarien durcharbeiten</b></p> <p><b>Erfahrungen und Erkenntnisse aus den vergangenen Ausbildungsabschnitten zusammenfassen und vertiefen</b></p>

## | Leistungen

- Anpassung der Ausbildung auf die Spezifika Ihres Unternehmens (nach Absprache)
- Workshopleitung durch zwei beratungs- und projekterfahrene Coaches
- ausführliche Teilnehmerunterlagen
- Fotodokumentation
- Teilnahme an unserem Internet-Forum
- ein individuelles Coaching-Gespräch (ca. 2 Std.)

## | Kooperation

Dieses Angebot realisieren wir mit unserem Partner

**DIKE** Entwicklung Sozialer Systeme

Fauthstr. 16  
51465 Bergisch-Gladbach

<http://www.dike-online.de>

## | Hier können Sie uns erreichen:

**QUI** Gesellschaft für Qualität und Innovation mbH

Hauptstraße 12 a  
51491 Overath

Tel.: (02206) 85 45 00 – 0

Fax.: (02206) 85 45 00 – 7

[info@qui.de](mailto:info@qui.de)

<http://www.who.de>

**Wir freuen uns auf Ihren Anruf oder Ihre Email!**