

Modul „Kunden- und Zielgruppenorientierung“

Damit vorhandene und neue Angebote auch diejenigen erreichen, für die sie gedacht sind, ist eine genaue Bestimmung der Zielgruppe ein echtes „Muss“. In diesem Modul werden Methoden und Strategien der Kunden- und Zielgruppeneingrenzung vorgestellt und ihr Einsatz im eigenen Arbeitsfeld erprobt.

Das hier skizzierte Vorgehen versteht sich als Modell. Es soll verdeutlichen, wie trägerbezogene Beratungssequenzen, Trainingsangebote, einrichtungsübergreifende Kleingruppenarbeit und Verbundaktivitäten sinnvoll miteinander verzahnt werden können. Dadurch gelingt es, einerseits einen Effizienzgewinn durch gemeinsames Training zu erzielen, auf der anderen Seite aber auch der Transfer unter den spezifischen Bedingungen der einzelnen Einrichtung zu begleiten. Kleingruppenarbeit und Verbundtage ermöglichen einen kollegiale Austausch, den „Blick über den eigenen Zaun“ und das gegenseitige Lernen voneinander („good practice“). – In der praktischen Beratung wird jedes Modul mit den beteiligten Organisationen gemeinsam geplant und mit seinen Trainings- und Beratungsanteilen auf die Bedürfnisse und Bedarfe der Beteiligten abgestimmt.

Arbeits-schritt	vorauss. Termin	Baustein	Vor-Ort-Beratung	Klein-gruppe	Training/Verbund
1	Januar 2005	Am Beginn des Moduls steht ein Trainingstag. Auf dem Hintergrund von Sozialraumanalysen, dem eigenen Leitbild und anderen Quellen werden Kunden und Zielgruppen definiert und Instrumente zur Zielgruppenorientierung vorgestellt.			1 Tag
2	Februar 2005	Um zu erfassen, was das für Ihre Einrichtung bedeutet, schließt sich eine halbtägige Einzelberatung bei Ihnen vor Ort an.	½ Tag		
3	März bis Juni 2005	Mit den erworbenen Kenntnissen wird in 2 weiteren Arbeitstreffen mit ähnlichen Einrichtungen zusammen an der Kunden- und Zielgruppenorientierung gemeinsam gearbeitet. Dabei werden die Instrumente „feinjustiert“ und Konsequenzen für die Angebotspalette der beteiligten Unternehmen erörtert.		2 x ½ Tag	
4	März bis Juni 2005	Jeweils anschließend haben Sie Gelegenheit, die notwendigen Korrekturen in Ihrem Konzept einrichtungsintern vorzunehmen. Dieses „Training on the job“ wird von dem gleichen Berater begleitet, der auch die bisherigen Bausteine durchgeführt hat. Dabei können Sie gern KollegInnen aus anderen Einrichtungen hinzuziehen, wenn Ihnen das sinnvoll erscheint.	3 x ½ Tag		
5	Mai 2005	Ein Verbundtag mit Interessierten aus allen an der Verbundberatung beteiligten Sozial-Unternehmen. Es findet eine ganztägige Exkursion nach Nijmegen (Niederlande) statt, die den Blick durch Besuch zweier niederländischer Einrichtungen erweitern soll.			1 Tag
6	März bis Juni 2005	Während des Prozesses werden noch 2 weitere halbtägige Trainings bedarfsorientiert durchgeführt, um Themen von allgemeinem Interesse aufzugreifen.			2 x ½ Tag
		Summen	2	1	3