



QB 10 Qualitätswerkzeug:

Inhalte und Formen der Kundeninformation

LQW / März 2017

Die Frage nach den Inhalten und der Form der Kundeninformation und deren Begründungen ist deswegen relevant, da deren Beantwortung die Informationspolitik des Unternehmens auf die eigenen Ziele und auf die Bedürfnisse der Kunden richten kann. Eine Begründung kann, muss aber nicht in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens basieren.

Eine Begründung der Inhalte und Formen der Kundeninformation kann z.B. in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens erfolgen. Dies ist aber in diesem Qualitätsbereich nicht zwingend. Die Begründung kann sich auch allgemein aus der Logik der Kundenorientierung oder aus dem spezifischen Informationsbedarf der jeweiligen Kunden und den Zielen der Weiterbildungsorganisation ergeben.

Mögliche Fragen zur Entwicklung einer Begründung:

- Welche Kunden brauchen welche Informationen in welcher Form, damit sie sich auf den verschiedenen Stationen der Inanspruchnahme unserer Angebote und Dienstleistungen (vgl. oben »Kundenpfad«) gut unterstützt fühlen?
- Welche Informationen müssen wir wie präsentieren, damit man unsere Angebote und Dienstleistungen gut versteht?
- Welche Informationen unterstützen in welcher Form am besten den Prozess des gelungenen Lernens?
- Wodurch schafft die Informationspolitik des Unternehmens geeignete Voraussetzungen für die Lerner- und Kundenorientierung?

Inhalte	Begründung für den Inhalt der Kundeninformation		Begründung die Form der Kundeninformation
