



Die Situation:

**„Zu glauben, man könne Geld sparen,  
indem man an der Weiterbildung spart,  
ist so ähnlich wie die Uhr anzuhalten,  
um Zeit zu sparen“**

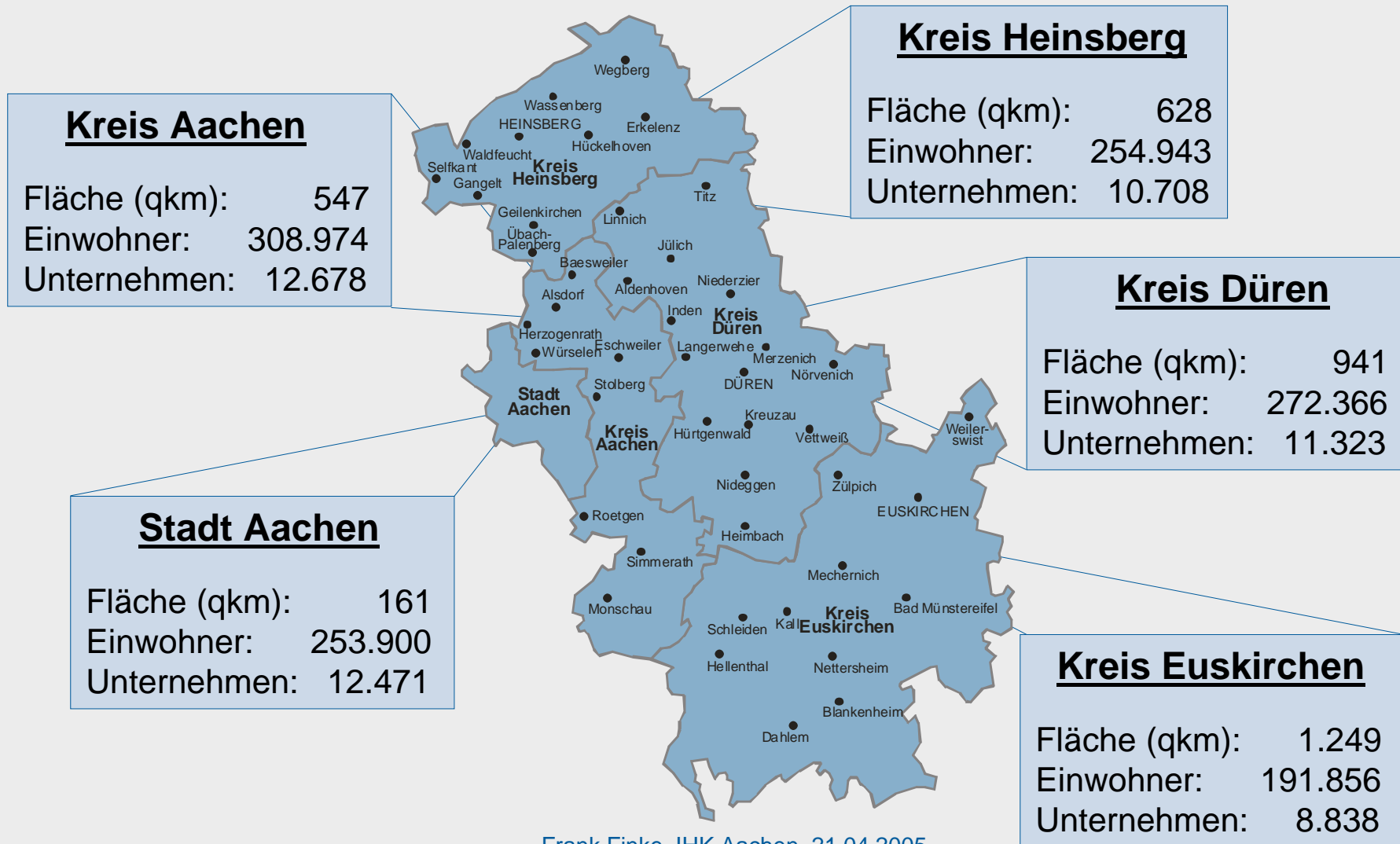


## Die IHK und der Kammerbezirk:

Gründungsdatum: 21. Juni 1804

- Körperschaft des öffentlichen Rechts
- Betreuung von rund 55.000 Gewerbetreibenden / Unternehmen in Stadt und Kreis Aachen sowie den Kreisen Düren, Euskirchen und Heinsberg
- Aufgaben:
  - Förderung der Wirtschaft in der Region
  - Wahrnehmung der Gesamtbelange der einzelnen Wirtschaftsbereiche
  - Beratung einzelner Unternehmen bei diversen Themen

# Qualifizierungsmöglichkeiten der IHK Aachen



Frank Finke, IHK Aachen, 21.04.2005,  
FIR-Workshop

Stand: 2004



## Eine Einrichtung der Wirtschaft mit 7 Geschäftsbereichen:

- Verwaltung und Organisation
- Außenhandel
- Öffentlichkeitsarbeit
- Recht und Steuern
- Berufsbildung
- Industrie und Technologie
- Weiterbildung und Informationstechnologie

# Qualifizierungsmöglichkeiten der IHK Aachen

Industrie- und Handelskammer  
Aachen



## Tätigkeitsspektrum

### **Pflichtaufgaben**

**Berufsbildung**

**Außenwirtschaft**

**Konjunkturberichte**

**Bauleitplanung**

**Betriebsberatung  
Abfallberatung**

**Gutachten**

**Sachverständige**

**Gewerbeuntersagung**

**Schlichtungsstellen**

### **Interessenvertretung**

**Investitionszuschüsse**

**Gewerbeansiedlung**

**Existenzgründung**

**Forschungsförderung**

**Steuern und Abgaben**

**Verkehrsinfrastruktur**

**Politikberatung**

### **Service**

**Vermittlung von Geschäfts-  
und Kooperationspartnern**

**Weiterbildung**

**Kammerzeitung „WN“**

**Existenzgründung**

**Umweltberatung**

**Technologieberatung**

**Innovationsberatung**

**Erfa-Gruppen**

# Qualifizierungsmöglichkeiten der IHK Aachen

Industrie- und Handelskammer  
Aachen



## Berufsbildung

### **Pflichtaufgaben**

**Ausbildungsberatung und  
Ausbildungsbetreuung**

**Berufsausbildungs-  
verträge**

**Prüfungen in gewerblich-  
technischen und  
kaufmännischen Berufen**

**Fortbildungsprüfungen**

**Ausbildereignungs-  
prüfungen**

### **Interessenvertretung**

**Ausbildungskonsens  
NRW**

**Schule, Berufs- und  
Hochschule**

**Neue Berufsbilder**

**Bildungspolitik**

**Rahmenbedingungen**

### **Service**

**Ausbildungsbetriebs-  
informationen**

**Veranstaltungen zur  
Vermittlung von  
Auszubildenden**

**Akquisition von  
Ausbildungsplätzen**

**Internet-Lehrstellenbörse**

**Lehrgänge der  
Aufstiegsfortbildung**

# Qualifizierungsmöglichkeiten der IHK Aachen

Industrie- und Handelskammer  
Aachen



## Weiterbildung und Informationstechnologien

### **Pflichtaufgaben**

**Stellungnahmen zu  
Fragen der Weiter-  
bildungs- und  
Qualifizierungs-  
infrastruktur**

### **Interessenvertretung**

**Weiterbildungspolitik  
Weiterbildungs- und  
Qualifizierungsberatung  
Begabtenförderung**

### **Service**

**Weiterbildungs-  
veranstaltungen  
Firmenspezifische  
Schulungen  
media-mixed-learning  
Verwaltungs- und  
Wirtschaftsakademie  
Internet & Intranet  
Internet-Business- Network  
Beratung in Fragen der  
Informationstechnologien**

## Weiterbildung und Informationstechnologien

### Zwei Bereiche



**Themen aus den Bereichen Service und Dienstleistung  
sind Schwerpunkte in beiden Bereichen!**

# Qualifizierungsmöglichkeiten der IHK Aachen

Industrie- und Handelskammer  
Aachen



## Weiterbildungsprogramm

Themenbeispiele:

- „Professionell argumentieren – sprachlich und inhaltlich überzeugen“
- „Kundenbetreuung – unzufriedene Kunden rufen nur selten an“
- „Service- und kundenorientierte Kommunikation“ u.a.

## Firmenspezifische Projekte

Dienstleistungsthemen betreffen mittlerweile alle Berufsgruppen

- „Projekt „Call- und Service Center des Universitätsklinikums Aachen“
- Chemieunternehmen: Schulung von Ingenieuren im Dienstleistungsbereich
- versch. Maßnahmen zu „Projektmanagement“ inkl. Dienstleistungsthemen: BFD, IT-Unternehmen, medizinische Einrichtungen, mit den Zielgruppen Techniker, Ingenieure, Ärzte,...

Themenbereiche: Methoden- und Medienkenntnisse, Kommunikationsfähigkeiten, Produkt- und Prozesskenntnisse,...

## Erfahrungen der IHK Aachen bzgl. Qualifizierung in den Bereichen Service und Dienstleistung:

- Komplexität der Qualifizierungen nimmt zu, siehe PM - Servicegedanke
- Intensive und umfassende Analyse und Beratung vorab notwendig
- Service und Dienstleistung betrifft mittlerweile die verschiedensten Zielgruppen
- Wird seitens der Unternehmen/Verantwortlichen als Zusatzqualifikation gesehen
- Bezug zum konkreten Fachgebiet gewünscht/gewollt
- Nicht jede Fachkraft ist geeignet!
- Das Coaching als optimale Ergänzung/Bestandteil von Weiterbildung
- Oft sind nur langfristige Maßnahmen sinnvoll
- Service- und Dienstleistungspakete als Wettbewerbsvorteil

## Hauptziele der Unternehmen bei firmenspezifischer Weiterbildung:

- Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- Profilierung im Wettbewerb
- Gewinn- und Umsatzsteigerung
- Sicherung bzw. Ausbau von Marktanteilen
- Sicherung des Produktnutzens/Absatzes
- Standortsicherung
- Qualitätssicherung



## Die IHK-Weiterbildung als Dienstleister:

- Flexiblere, bedarfsgerechte und komplexe Weiterbildungsmaßnahmen
- Entwicklung einer höheren Kundenbindung und nachhaltiger Unternehmenskontakte
- Verbesserung der Qualität der Qualifizierung durch Praxisnähe/Coaching
- Heranziehen von bestehendem Know-how und praktischen Erfahrungen
- Der Berater und Dozent mit hoher pädagogischer und methodischer Fach-, Kommunikations- und Sozialkompetenz

## Fazit:

**Attraktiveres und effektiveres, bedarfs- und Serviceorientiertes  
und damit zukunftsorientiertes Weiterbildungsangebot**

# Qualifizierungsmöglichkeiten der IHK Aachen



Georg Bernhard Shaw

**„Der einzige Mensch, der sich vernünftig  
benimmt, ist mein Schneider:**

**Er nimmt jedes Mal neu Maß, wenn er mich  
trifft.“**