

GCfaK-Arbeit: Prozeß Beratung

Ansprechpartner: Gerd Müller, gerd.mueller@gatm.de

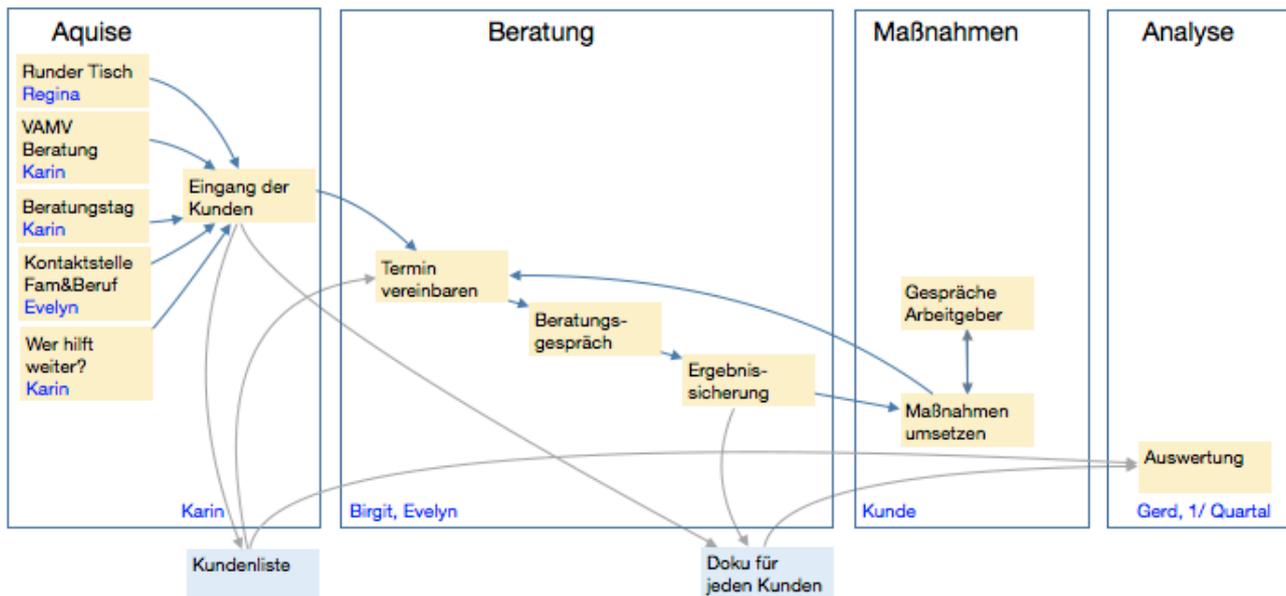
1 2016-10-11 Initiale Version nach Workshop

2 2017-06-27 Überarbeitet nach Workshop 2017-06-26

GCfaK-Arbeit: Prozeß Beratung

1. Übersicht	1
2. Beschreibung er Prozeßschritte	1
2.1. Akquise	1
2.2. Beratung	2
2.3. Maßnahmen	3
2.4. Analyse	3
3. Hilfsmittel	4
3.1. Kundenliste	4
3.2. KundenDoku	4
3.3. Leitfaden Beratung	4
3.4. Vorlage Prozeßbeschreibung	4

1. Übersicht



2. Beschreibung er Prozeßschritte

2.1. Akquise

Name	Akquise
------	----------------



Beschreibung	<p>Kunden gewinnen und eine Liste zum Abarbeiten aufbauen und pflegen.</p> <p>Diese Quellen liefern Kunden für die Beratung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Runder Tisch (Regina): • VAMV Beratung (Karin): Erwartung 1 Kunde pro Monat • Beratungstag (Karin): Erwartung 4-5 Kunden pro Veranstaltung • Kontaktstelle Familie & Beruf (Evelyn): Erwartung 2-3 Kunden pro Monat • Wer hilft weiter? (Karin): <p>Die Daten werden in die Kundenliste eingetragen und dort gepflegt.</p>
Vorgänger	
Eingabe	
Ausgabe	Monatliche Einträge in Kundenliste.
Hilfsmittel	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenliste • Beratungsmaterial • Präsentation für Runden Tisch
Nachfolger	Beratung

2.2. Beratung

Name	Beratung
Beschreibung	<p>Beratung des Kunden, mit dem Ziel, dass er eigenständig eine Stelle findet. Dazu werden Kontakte zu den Arbeitgebern geknüpft und vermittelt. (Birgit, Evelyn)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunde aus Kundenliste auswählen und Termin vereinbaren. In Kundenliste Status und Berater aktualisieren. • Beratungsgespräch führen • Vereinbarung: Nächste Schritte, Termin • Ergebnis in KundenDoku dokumentieren <p>Es werden Gespräche nach Bedarf Gefühl bis der Fall abgeschlossen ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsstelle angenommen • Arbeitsstelle nicht angenommen, Erklärung warum • In Kundenliste Status auf „abgeschlossen“ setzen
Vorgänger	
Eingabe	
Ausgabe	Kunde mit Arbeitsstelle oder Entscheidung die Beratung ohne Arbeitsstelle zu beenden.
Hilfsmittel	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenliste • Kundendoku • Leitfaden für Beratung • Liste Arbeitgeber mit Ansprechpartner
Nachfolger	

Gelingenesfaktoren für die Inanspruchnahme von Unterstützungsleistungen (Input Heike)

- [Rechtzeitig passgenaues Angebot Coaching durch Vermittlungsfachkraft](#)
- [Schnittstelle zwischen Kunden und Träger aktiv gestalten](#)

- Bestehendes Vertrauensverhältnis nutzen
Kunde <—> Integrationsfachkraft
Kunde <—> Bildungsträger
- Coach kennt Arbeitgeber und Arbeitslosen ggf. durch vorherige bewerberorientierte Vermittlungsaktivitäten
- Coach kümmert sich ganzheitlich um auftretende Bedarfe und Problemlagen (z.B. Arbeit, Familie, Kinderbetreuung, Finanzen)
- Arbeitgeber unterstützt Coaching-Angebot

2.3. Maßnahmen

Name	Maßnahmen
Beschreibung	Kunde führt die vereinbarten Maßnahmen durch und berichtet über das Ergebnis. <ul style="list-style-type: none"> • Fortbildung, Besuch von Veranstaltungen, Erstellen von Bewerbungsunterlagen, Bewerbungen und Bewerbungsgespräche • Rückmeldung an den Berater über das Ergebnis einer Maßnahme.
Vorgänger	Beratung
Eingabe	Ergebnisse des Beratungsgesprächs
Ausgabe	Abgeschlossene Maßnahmen und deren Ergebnisse
Hilfsmittel	
Nachfolger	Beratung

2.4. Analyse

Name	Analyse
Beschreibung	Ergebnisse aus den letzten Kundenberatungen analysieren und Handlungsempfehlungen ableiten. <ul style="list-style-type: none"> • Was funktioniert, was funktioniert nicht? • Woran erkennen wir ob wir dem Ziel näher kommen? • Welcher Aufwand ist notwendig? • Welche Daten wollen wir messen? • Daten auswerten, Empfehlung ableiten
Vorgänger	
Eingabe	
Ausgabe	Handlungsempfehlungen
Hilfsmittel	Kundenliste, KundenDoku aller Kunden
Nachfolger	

Die Auswertung wird 1 / Quartal gemacht. Am 28. März, Juni, September und Dezember gehen die Daten des abgelaufenen Quartals an Gerd.

Benötigte Daten

- Anonymisierte Kundenliste: ID, Erstkontakt, Aqruise, Status, Berater
- Kundendoku: Datum, Kunde, Zusammenfassung (mit Vereinbarung, Folgetermin)

3. Hilfsmittel

3.1. Kundenliste

Liste aller Kunden. Liste wird von Akquise gefüllt.

Datenfelder

- ID: Eindeutige Nummer, kann zufällig sein um den Datenschutz zu unterstützen
- Erstkontakt: Datum im ISO Format (JJJJ-MM-TT). Tag, an dem der erste Kontakt mit dem Kunden stattfand.
- [Akquise: Woher kam der Kunde \(z.B. Runder Tisch Kinderarmut, VAMV, Beratungstag, Kontaktstelle Familie& Beruf, Wer hilft weiter\)?](#)
- Status: neu, in Beratung, abgeschlossen
- Berater: Name des Beraters, der sich um den Kunden kümmert
- VName: Vorname des Kunden
- NName: Nachname des Kunden
- Strasse: Strasse, Hausnummer
- PLZ: Postleitzahl
- Stadt: Wohnort
- Telefon: Telefonnummer unter der der Kunde erreichbar sein möchte
- Email: Emailadresse des Kunden

3.2. KundenDoku

Dokumentiert den Beratungsverlauf des Kunden

Datenfelder

- [Datum: Für jeden Kontakt gibt es ein Datum \(ISO Format\)](#)
- ID: Stammt aus Kundenliste. Aus Datenschutzgründen werden hier keine weiteren Daten genannt.
- ~~[Datum: Für jeden Kontakt gibt es ein Datum \(ISO Format\)](#)~~
- Kommentar: Beschreibung des Ergebnisses und insbesondere die Vereinbarungen des Beratungsgesprächs
 - [Kurze Zusammenfassung des Gespräches \(ca. 2-5 Zeilen\)](#)
 - [Vereinbarungen](#)
 - [Folgetermin](#)

Datum	Kunde	Berater	Besprechung
JJJJ-MM-TT	7	Karin	Inhalt und Ergebnis der Besprechung (kurze Zusammenfassung) Vereinbarungen: <ul style="list-style-type: none">• Kunde wird bis ... dies ... umsetzen. Folgetermin: JJJJ-MM-TT

3.3. Leitfaden Beratung

→ [Evelyn](#)

3.4. Vorlage Prozeßbeschreibung

Name	
Beschreibung	
Vorgänger	
Eingabe	
Ausgabe	

Hilfsmittel	
Nachfolger	