

# GCfaK-Arbeit: Prozeß Beratung

Ansprechpartner: Gerd Müller, [gerd.mueller@gatm.de](mailto:gerd.mueller@gatm.de)

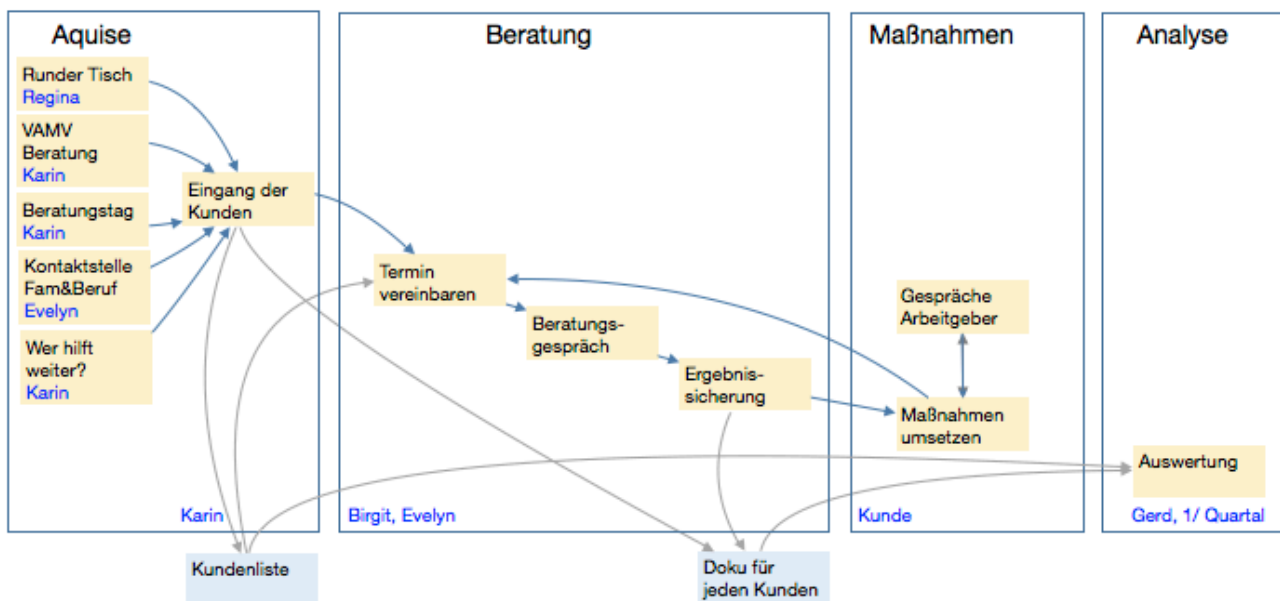
1 2016-10-11 Initiale Version nach Workshop

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	<b>Akquise</b>
------	----------------

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"> <li>• Runder Tisch (<a href="#">Regina</a>):</li> <li>• VAMV Beratung (<a href="#">Karin</a>): Erwartung 1 Kunde pro Monat</li> <li>• Beratungstag (<a href="#">Karin</a>): Erwartung 4-5 Kunden pro Veranstaltung</li> <li>• Kontaktstelle Familie &amp; Beruf (<a href="#">Evelyn</a>): Erwartung 2-3 Kunden pro Monat</li> <li>• Wer hilft weiter? (<a href="#">Karin</a>):</li> </ul> <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"> <li>• Kundenliste</li> <li>• Beratungsmaterial</li> <li>• Präsentation für Runden Tisch</li> </ul>
Nachfolger	Beratung

## 2.2. Beratung

Name	<b>Beratung</b>
Beschreibung	<p>Beratung des Kunden, mit dem Ziel, dass er eigenständig eine Stelle findet. Dazu werden Kontakte zu den Arbeitgebern geknüpft und vermittelt. (<a href="#">Birgit</a>, <a href="#">Evelyn</a>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunde aus Kundenliste auswählen und Termin vereinbaren. In Kundenliste Status und Berater aktualisieren.</li> <li>• Beratungsgespräch führen</li> <li>• Vereinbarung: Nächste Schritte, Termin</li> <li>• Ergebnis in KundenDoku dokumentieren</li> </ul> <p>Es werden Gespräche nach Bedarf Gefühl bis der Fall abgeschlossen ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsstelle angenommen</li> <li>• Arbeitsstelle nicht angenommen, Erklärung warum</li> <li>• In Kundenliste Status auf „abgeschlossen“ setzen</li> </ul>
Vorgänger	
Eingabe	
Ausgabe	Kunde mit Arbeitsstelle oder Entscheidung die Beratung ohne Arbeitsstelle zu beenden.
Hilfsmittel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenliste</li> <li>• Kundendoku</li> <li>• Leitfaden für Beratung</li> <li>• Liste Arbeitgeber mit Ansprechpartner</li> </ul>
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	<b>Maßnahmen</b>
Beschreibung	Kunde führt die vereinbarten Maßnahmen durch und berichtet über das Ergebnis. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortbildung, Besuch von Veranstaltungen, Erstellen von Bewerbungsunterlagen, Bewerbungen und Bewerbungsgespräche</li> <li>• Rückmeldung an den Berater über das Ergebnis einer Maßnahme.</li> </ul>
Vorgänger	Beratung
Eingabe	Ergebnisse des Beratungsgesprächs
Ausgabe	Abgeschlossene Maßnahmen und deren Ergebnisse
Hilfsmittel	
Nachfolger	Beratung

## 2.4. Analyse

Name	<b>Analyse</b>
Beschreibung	Ergebnisse aus den letzten Kundenberatungen analysieren und Handlungsempfehlungen ableiten. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was funktioniert, was funktioniert nicht?</li> <li>• Woran erkennen wir ob wir dem Ziel näher kommen?</li> <li>• Welcher Aufwand ist notwendig?</li> <li>• Welche Daten wollen wir messen?</li> <li>• Daten auswerten, Empfehlung ableiten</li> </ul>
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, Aquse, 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"><li>• Kunde wird bis ... dies ... umsetzen.</li></ul> Folgetermin: JJJJ-MM-TT

#### 3.3. Leitfaden Beratung

→ [Evelyn](#)

#### 3.4. Vorlage Prozeßbeschreibung

Name	
Beschreibung	
Vorgänger	
Eingabe	
Ausgabe	

Hilfsmittel	
Nachfolger	