

# Inhalt

<b>Einleitung</b>	<b>5</b>
Stand der Qualifizierungsberatung	5
Handlungshilfen für gestaltende Akteure im Feld der Qualifizierungsberatung	7
 <b>Standardisierte Angebotsorientierung in der Qualifizierungsberatung</b>	 <b>11</b>
Personalentwicklung in KMU und externer Unterstützungsbedarf	11
Ist und Soll der Qualifizierungsberatung	14
Anforderung: Standardisierte Angebotsorientierung	16
 <b>Schritt 1: Strategische Ausrichtung des Leistungsangebotes</b>	 <b>19</b>
 <b>Schritt 2: Bestimmung des Leistungsprofils</b>	 <b>23</b>
Anforderungen an die angebotene Leistung	23
Ganzheitliches Leistungsprofil und Standardisierung	26
 <b>Schritt 3: Kommunikation der Leistungen</b>	 <b>43</b>
Gestaltung der Sachebene	43
Relevante Themen zur Betriebsansprache	44
Nutzenargumentation	47
Gestaltung der Beziehungsebene	50
 <b>Schritt 4: Reflexion und Steuerung der Marktbearbeitungsstrategie</b>	 <b>55</b>
 <b>Fazit</b>	 <b>59</b>
 <b>Informationen zum Thema</b>	 <b>61</b>
Verwendete Literatur	61
Handlungshilfen für Bildungsberater	62