

## Türchen 24

# In Stein gemeisselt – was bleibt

## Eine persönliche Retrospektive

Privat geführte Bildungszentren kommen und gehen. Sie ziehen um, werden renoviert, steigen wie Phönix aus der Asche, werden neu besetzt oder abgerissen. Manche sind heute nur noch ein Schatten ihrer früheren Glanzzeiten, als sie unter charismatischer Führung Masstäbe setzten. Andere hingegen strahlen weit über ihre Grenzen hinaus. Sie etablieren den heutigen De-facto-Standard in Kundenorientierung, Qualität, lernbegleitenden Dienstleistungen und einem Ambiente, in dem man sich als lernwilliger Gast willkommen fühlt und gerne verweilt.

Aber mit Vergleichen und Bewertungen ist es immer so eine Sache. Worauf beruhen die Bewertungskriterien, wie steht es mit der statischen Relevanz<sup>1</sup>, sind es belastbare Fakten oder Meinungen, geleitet von Hörensagen, durch Vermutungen und einfach nur das Produkt eines Kaffeeklatsches in der Kaffeeküche?

Was bleibt, ist der Benchmark der positiven Erinnerung an die Zentren und die verantwortlichen Personen. Hier eine kleine Liste meiner *'hard-wired'* Erinnerungen.

Beginnen wir mit einer Reise nach Walldorf – zum beeindruckendsten IT-Bildungszentrum, wenn es um Grösse, Komfort, Ambiente und technische Infrastruktur geht. Der Know-how-Transfer und die Kundenorientierung stehen hier sofort erkennbar im Mittelpunkt. Alles wirkt grosszügig und ist auf Willkommenskultur ausgerichtet – inklusive wechselnder, hochkarätiger Kunstausstellungen. Kein Zentrum hat mehr nationale und internationale Auszeichnungen und Preise gewonnen, als dieses Bildungszentrum, ein offener und kommunikativer Treffpunkt für Schulungsteilnehmer und Besucher. Was besonders auffällt: obwohl das Zentrum bereits 1983

---

<sup>1</sup> Z.Zt. gibt niemanden in der aktuellen Bildungsszene, der mehr Bildungszentren auf der Welt besucht und analysierter und mehr *Performance Appraisal* derer Führungskräfte durchgeführt hat.

## Mehr Mut wagen - eine konzertierte Adventaktion

---

eröffnet wurde, sieht es jeden Montag so aus, als wäre es erst am Sonntag eingeweiht worden. Die Hausmeister-Crew schafft es jedes Wochenende aufs Neue, den Neuzustand perfekt wiederherzustellen. Kein Fleck, kein Streifen und keine Gebrauchsspuren stören das Besucherlebnis.

Ein paar Kilometer nördlich in Heidelberg finden wir ein besonderes architektonisches Bijou, das viele Jahre mit den fünf ITCR-Sternen ausgezeichnet und geehrt wurde. Pausen und Mittagessen fanden gerne auf eigener Restaurantterrasse statt – mit direktem Blick auf den Neckar und die vorbeifahrenden Partikuliere. Erholung pur.

Absolut legendär: das College in Olten (CH). Noch legendärer: der Dean (Professor, Wissenschafts- und Krimi-Autor, Forschungsleiter, Theaterintendant und begnadeter Netzwerker). Das College war immer mehr Bildungs-Camp als Alma Mater und genoss Kultstatus, besonders für seine Gastvorlesungen. Hier gaben sich Bankenchefs, Nationalräte, Nobelpreisträger und in der Schweiz beheimatete internationale Konzernlenker die Klinke in die Hand. Das College war „**the place to be**“! War es erfolgreich? Ein Blick in die Alumni-Liste zeigt: Über 75 Prozent der Absolventen bekleiden heute eine C-Level-Führungsposition.

Und noch eine kleine persönliche Randnotiz: Ich habe als verantwortliches Geschäftsleitungsmitglied das Konzept und die Markenrechte Mitte 1999 für **1'000'000 DM** an den Mutterkonzern verkauft. 😊😊😊

Schauen wir mal nach Usingen im Taunus zum dortigen Bildungszentrum. Hier wurde das Wort „**Kundenorientierung**“ auf das nächste Level gehoben. Angefangen damit, dass der Eigentümer es sich nicht nehmen liess, alle Besucher persönlich und mit Handschlag zu begrüßen und – wie ein Concierge eines 5-Sterne-Hotels – immer die passende personenbezogene Geschichte parat zu haben. Doch er war nicht nur der Gastgeber, sondern auch ein begnadeter Trainer und Präsentator. Das Bildungszentrum, ein ehemaliges Hotel, verfügte über eine dementsprechende Küche. Es war daher nicht verwunderlich, dass hin und wieder ein Sternekoch das Mittagessen für die Teilnehmer zubereitete oder zum Kaffee frisch gebackene Köstlichkeiten servieren liess. Kennst du den Duft von Zimttorte, während die Blicke auf die Tafeln und PCs gerichtet sind? In der unterrichtsfreien Zeit ging er zu Kunden und kam fast immer mit unterschriebenen

Aufträgen zurück. Sein Credo als Geschäftsführer: *Ich bin der erste Verkäufer, der erste Trainer und der oberste Gastgeber.*

Auch in der Hauptstadt trafen wir auf ein IT-Bildungszentrum, das hier unbedingt erwähnt werden sollte. Es überzeugt durch eine sehr gute Ausstattung und eine günstige Lage – mit Blick auf das Kanzleramt, die Schweizer Botschaft, den Bahnhof-Nord und das Bildungsministerium, alles in Fussweite. Die damalige Leiterin verkörperte das seltene „Fünf-Sterne-Gen“ der Kundenorientierung – ein Qualitätsmerkmal, das man typischerweise nur bei den besten Concierges der Top-Hotels findet. Bis heute für mich und alle meine Audit-Kolleginnen und -Kollegen das Referenzmodell einer idealen Kombination aus professioneller Concierge und Centermanagerin.

Werfen wir einen Blick nach Zürich. Auch von hier gibt es Gutes zu berichten. Das Zürcher Bildungszentrum der dortigen **Académie** liegt direkt gegenüber dem Hauptbahnhof. Der dortige Pausen- und Erholungsraum hat einen sehr persönlichen Stempel seiner Besitzer. Hier strömt der Bildungsgedanke förmlich von den Wänden – durch passend bestückte Bücherregale, eine „**Wall of Fame**“ der grossen IT-Pioniere und ein Personal, das mit entsprechendem Hotel- und Restaurant-Service-Hintergrund überzeugt. Alles in allem: ein sehr stimmiges, abgerundetes und prägendes Bild über das, was möglich ist.

Auch in München wurden wir fündig. Ein beeindruckendes Écrin in der Elektrastraße ist das Bildungszentrum in der Innenstadt. Kein Megacenter, sondern ein überschaubares Schmuckstück. Hier überzeugt zuerst das kompetente und hoch engagierte Personal. Besonders bemerkenswert ist, dass die Münchner seit 2010 ununterbrochen die 5-Sterne-ITCR-Auszeichnung besitzen, mehrere internationale Training-Awards für überdurchschnittlich hohe Leistung und Qualität erhalten haben und zudem mehrfach als „**Center of the Year**“ ausgezeichnet wurden. Es ist übrigens eines der ganz wenigen IT-Bildungszentren, das seine besten Trainer auf der Homepage vorstellt, wahrlich eine vertrauensbildende Massnahme.

Last, but not least: Ein Blick nach Münster. Hier mag es regnen oder die Glocken läuten – doch im Bildungszentrum scheint immer die Sonne. Grosszügig geplant, mit deckenhohen Fenstern, einer stimmigen Farbausstattung, die sowohl Top-Standards als auch CD/CI-Vorgaben

## Mehr Mut wagen - eine konzertierte Adventaktion

---

erfüllt, und einer hochmodernen technischen Infrastruktur. Alles ist durchdacht, funktional und auf den Punkt umgesetzt – ohne jeglichen Anflug von Pomp. Das Zentrum überzeugt nicht nur durch seine Grosszügigkeit, sondern auch durch den klaren Fokus auf Kundenorientierung. Hinzu kommen zahlreiche nationale und internationale Auszeichnungen sowie ein lokaler Charme, der Münsteraner Flair einfängt. Ein Hauch von Alberich, Boerne, Thiel sowie Springer, Overbeck und Wilsberg schwingt hier unübersehbar mit. Besonders hervorzuheben: der grosse Stehtisch für Kaffee und Snacks. Ein echter Treffpunkt, der mit süssen Köstlichkeiten gekrönt ist. Man fragt sich unweigerlich: wie festlich wird es hier wohl zur Weihnachtszeit aussehen? Auch hier sprechen eine Vielzahl internationaler Auszeichnungen für sich – und das zu Recht. Alles ist harmonisch aufeinander abgestimmt: ein unaufgeregtes Team, das jederzeit mit Herzblut für Kunden und Besucher im Einsatz ist. Was könnte man sich mehr wünschen? Von Anfang an als Schulungszentrum auf dem Architektentisch konzipiert, zeigt sich hier Perfektion bis ins Detail. Ein würdiger Abschluss, der zugleich ein Ausrufezeichen setzt.

Da gibt es noch ein paar mehr auf meiner Liste der positiven Erinnerungen. Aber ich muss mit gutem Beispiel vorangehen und zeigen, dass die selbstaufgelegte Seitenbegrenzung auch für mich gilt. Mit einer kleineren Schriftgrösse hätte ich es vielleicht doch noch schaffen können. 😊

----- ULH -----