

## TRANSFERÜBERPRÜFUNG

Bilden Sie noch aus oder wirken Sie schon? Zwischen 60 und 90 % der Investitionen in die Ausbildung zeitigen nicht die gewünschte Wirkung. Und trotzdem richtet sich das Augenmerk von Ausbildnern und Unternehmen immer noch ungenügend auf die Sicherung des Lerntransfers.

**Branche:** Finanzdienstleister – Ausbildung Kundenberater

### Problemstellung des Kunden

Die Mitarbeitenden des Kunden absolvierten eine verhaltensorientierte Verkaufsausbildung. Der Kunde wollte sicherstellen, dass die geschulten Inhalte auch Eingang in den Arbeitsalltag fanden.

### Theoretische Grundlagen

Ob es gelingt, die Inhalte einer Ausbildung in den Arbeitsalltag zu transferieren, wird stärker durch die Führungsarbeit als durch die Trainingsqualität beeinflusst. Der Transfererfolg hängt mehrheitlich von der Lernbereitschaft der Kursteilnehmenden und von der Unterstützung im Arbeitsumfeld ab.<sup>1</sup> Beides sind Einflussfaktoren, die Vorgesetzte direkt beeinflussen können.

Vor dem skizzierten Hintergrund bestand die Aufgabe der effex ag darin, ein Transferkonzept zu implementieren, welches den Lerntransfer und die Führung unterstützt.

### Praktische Umsetzung

Die Förderung der Lernbereitschaft erfolgte über die systematische, angeleitete Vorbereitung der Kursteilnehmenden durch ihre Vorgesetzten. Zusätzlich nahm die effex ag mit jedem Kursteilnehmenden telefonischen Kontakt auf, um die individuellen Erwartungen zu klären. Zur Unterstützung des Arbeitsumfeldes wurde ein Online-Tool eingerichtet. Damit wurde die Umsetzung der Ausbildungsinhalte durch die Kursteilnehmenden systematisch erfasst, ausgewertet und zeitnah an die Vorgesetzten und die Mitarbeitenden zurückgemeldet. Mit den Führungskräften stand die effex ag in regelmässigem Kontakt, um die Fortschritte zu überprüfen und bei Schwierigkeiten zu unterstützen.

---

<sup>1</sup> Bransford, J. D., Brown, A. L., & Cooking, R. (Eds.). (2001). *How people learn: brain, mind, experience, and school*. expanded edition. Washington D.C.: National Academy Press; Holton, E. F., Chen, H.- C., & Naquin, S. S. (2003). An examination of learning transfer system characteristics across organizational settings. *Human Resource Development Quarterly*, 14, 459-482.

---

CASE STUDY  
VERHALTEN VERÄNDERN - WISSEN WAS

**Wirkung**

Sämtliche Kursteilnehmende setzten die Lerninhalte im Alltag um. Bei knapp 70 % der Teilnehmenden schlugen sich die Bemühungen in einer gesteigerten Leistung beziehungsweise in besseren Abschlusszahlen nieder. Die Steigerung war um das mehrfache höher als bei einer Vergleichsgruppe, die in der Beobachtungsperiode keine Ausbildung absolviert hatte.