

Berater oder Trainer: Der kleine Unterschied

17.12.2014, 18:17 | Wissenschaft, Forschung, Bildung

Pressemitteilung von: *Martin Wiesend Die Kundendienst-Trainer GmbH*

Immer wenn es im Unternehmen knirscht, kommen Berater und Trainer ins Haus. Fast könnte man denken, beide seien ähnlich einsetzbar. Doch ihre Aufgaben unterscheiden sich.

Geht es um soziale Kompetenz, Kommunikationsfähigkeiten und das Erlernen bestimmter Verhaltensweisen, ist ein Trainer gefragt. „Trainings sind geeignet für alles, was der Teilnehmer später auch für sich üben kann“, sagt Thorsten Knobbe von Leaderspoint.

Wird hingegen die Organisationsstruktur eines Unternehmens einer kritischen Prüfung unterzogen, so ist ein Berater nötig. „Für den Kunden ist es überlebenswichtig, jeweils Spezialisten zu konsultieren“, so Knobbe.

Gerade mittelständische Unternehmer meinen oft, Berater seien nur Theoretiker, die von der Praxis keine Ahnung hätten. Thorsten Knobbe hingegen hat langjährige Erfahrung sowohl als Berater als auch als Trainer. Ein Berater analysiert die Firma und präsentiert eine Liste mit Verbesserungsvorschlägen. „Ein guter Berater hat auch etwas von einem Coach“, sagt Knobbe: „Er stellt die richtigen Fragen, damit das Management selbst zur besten Lösung beitragen kann. Ein Trainer kann dann bei der Umsetzung helfen.“

Wer einen Berater ins Unternehmen holt, kämpft häufig gegen das Vorurteil an, er wolle sich dadurch lediglich einen Deckmantel für Personalkürzungen zulegen. „Je nach Einsatzgebiet ist aber viel besser, die Zusammenarbeit neu zu orchestrieren“, berichtet Knobbe aus eigener Beratungstätigkeit.

Viele Firmen sehen vor allem zwei Argumente für den Einsatz eines Trainers: Scheinbar absehbare Kosten und eine schnelle Maßnahme mit dem guten Gefühl, etwas getan zu haben. Experten wissen: So mancher Unternehmer scheut Veränderungen und will sich nicht in die Karten schauen lassen. Es sei daher gar nicht selten, dass ein Berater ein gutes Konzept erstellt, das Unternehmen das Papier jedoch in der Schublade verschwinden lässt, statt es konsequent umzusetzen.

Doch Trainings sind nicht immer die beste Lösung. „Was nützt ein neues Verkaufstraining, wenn die Konkurrenz statt eines einzelnen Produktes neuerdings Komplettlösungen anbietet?“ Hier wäre eine Umstrukturierung des eigenen Angebots angebracht. Anders herum stellt Knobbe oft während eines Trainings aus den Aussagen der Teilnehmer fest, dass in der Strategie des Unternehmens Unklarheiten sind. „Wenn wir so etwas sehen, handeln wir zweigleisig: Wo möglich kanalisieren wir die Unzufriedenheit zu konstruktiven Lösungen. Darüber hinaus spreche ich das Management auf die Chancen durch den Einsatz von Strategieberatern oder Funktionsspezialisten an“, sagt der Trainer und Berater.

„Den Menschen zu sagen, wie sie es anders machen sollen, ist einfach, aber es hilft nichts“, sagt auch Martin Wiesend von den Kundendienst-Trainern Wiesend & Partner. Würde es helfen, dann könnten es die Führungskräfte ihren Mitarbeitern auch gleich selbst sagen. „Verhaltenslernen, wie beispielsweise das Erlernen von Kommunikationswerkzeugen, ist aber vergleichbar mit dem Erlernen oder Verbessern einer Sportart: Man braucht etwas theoretisches Rüstzeug, aber dann muss man es vor allem ausprobieren, üben, trainieren.“

Portrait

Über Martin Wiesend Die Kundendienst-Trainer GmbH

Die Martin Wiesend Die Kundendienst-Trainer GmbH mit Sitz in Bayreuth wurde 1998 gegründet und gehört mit mehr als 15 Jahren Trainings- und Projekterfahrung an der Service-Basis zu den wichtigsten auf den technischen Servicebereich spezialisierten Trainingsinstituten in Deutschland. Mit fachlich und methodisch qualifizierten Trainern bietet das Schulungsunternehmen ein umfassendes Seminarspektrum für Aftersales, Service und Support.

News-ID: 831858 • Views: 651 (Stand: 13.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/831858/Berater-oder-Trainer-Der-kleine-Unterschied.html>