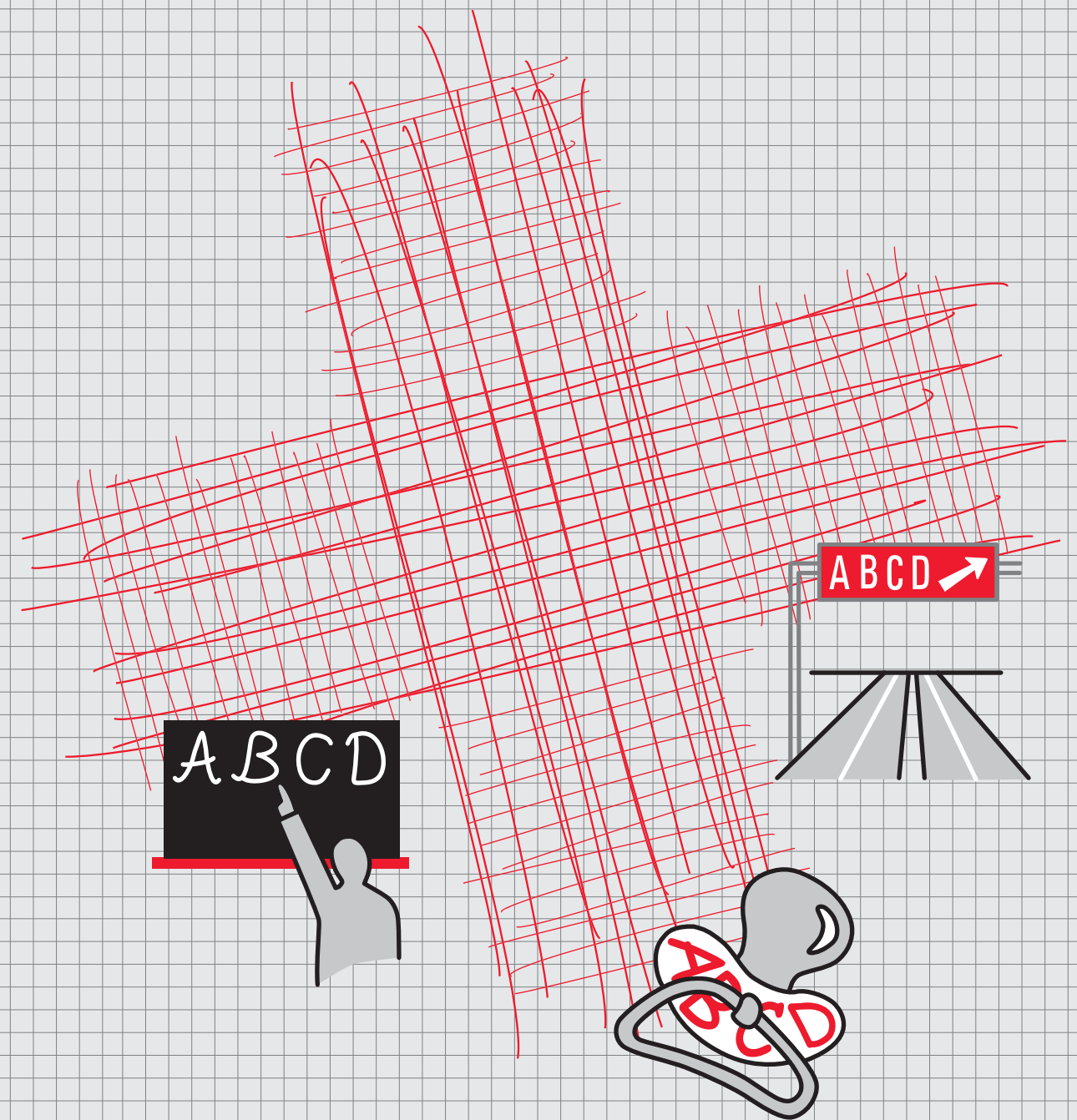


Kurse planen, anbieten und durchführen

Ein Praxisleitfaden



«Erfolg buchstabiert sich T-U-N.»

Susanne Westphal

Partner des Schweizerischen Samariterbundes



Schweizerisches Rotes Kreuz 

 **samariter**
Schweizerischer Samariterbund
Alliance suisse des samaritains
Federazione svizzera dei samaritani
Allianza svizra da samaritans

Inhaltsverzeichnis

Editorial	3
Kurswesen der Samariter	3

Samariter und SRK als Bildungsorganisationen

Bevölkerungs-, Fach- und Firmenkurse der Samariter	4
Zielgruppen- und Firmenkurse – ein neues Feld für Samariter	6
Projekt «gemeinsames Kursmarketing SSB – SRK»	9
Kursangebot der Rotkreuz-Kantonalverbände	11

In fünf Schritten zum erfolgreichen Kurs

1. Planung

Verfügbarkeit und Wünsche der Zielgruppe	8
Berücksichtigung der eigenen Ressourcen	8
Koordination mit Nachbars-Vereinen	8

2. Kursausschreibung / Werbung

Werbung ist nur ein Teil vom Kursmarketing	13
Publikation des Gesamt-Kursprogramms	13
Potenzielle Teilnehmer gezielt ansprechen	13
Spezifische Massnahmen für die wichtigsten Bevölkerungskurse	14

3. Kursvorbereitung

Aufgaben gerecht verteilen!	15
Kursanmeldung und Anmeldebestätigung	15
Vorbereitung durch den Kursleiter	16
Der letzte Check gibt Sicherheit	16
Vorbereitungen am Kurstag	16

4. Kursdurchführung

Teilnehmererwartungen verstehen	17
Kursteilnehmer mit Erfolgserlebnissen begeistern!	17
Werbung in eigener Sache	17
Feedback als kontinuierlicher Verbesserungsprozess	17
Vom Kurs zum Mitgliedermarketing	17

5. Nachbearbeitung

Das «Kurs-OK» als Team pflegen	18
Kontaktpflege als wichtiges Marketinginstrument	18

Ansprechpartner für Fragen	19
----------------------------	----

Für die im Text so ● markierten Massnahmen finden Sie auf der Samariter-Website unter www.samariter.ch praktische Vorlagen und Checklisten.

Editorial

Weiterbildung ist «in»

83 Prozent aller Erwerbstätigen haben innerhalb eines Jahres mindestens eine Weiterbildungsaktivität unternommen*. Ausbildungszentren haben Hochkonjunktur. Trotzdem kommt es selten vor, dass sich nach dem «obligatorischen» Nothilfekurs jemand spontan in Erster Hilfe weiterbilden will. Das wollen wir ändern!

In der Berufswelt verliert man ohne Weiterbildung den Anschluss. Und in der Ersten Hilfe? Mit einem zielgerichteten Kursmarketing wollen wir die Bevölkerung motivieren, bei den Samaritern und den Rotkreuzkantonalverbänden einen Kurs zu besuchen.

Dieser Leitfaden soll allen Anbietern von Kursen Ideen zur Gestaltung und Durchführung von Kursen geben. Jede im Kurswesen beteiligte Person leistet einen wichtigen Beitrag zum Gesamterfolg eines Kurses. Für erfahrene Kursanbieter mögen viele Punkte in dieser Broschüre selbstverständlich erscheinen. Der Leitfaden wird aber vor allem für Personen in den Samariternvereinen, welche neu ehrenamtlich eine Verantwortung im Kurswesen übernehmen, ein optimales Hilfsmittel sein.

Gemeinsames Kursmarketing SSB – SRK

Die Verantwortlichen der Samariter- und Rotkreuz-Kantonalverbände arbeiten daran, die Synergien im Kurswesen besser zu nutzen. Denn nur wenn wir unsere Kräfte bündeln, können wir uns gegenüber Konkurrenten abheben.

Wir danken der Humanitären Stiftung des SRK für die finanzielle Unterstützung, welche die Realisierung dieses Leitfadens ermöglicht. Ihnen wünschen wir bei der attraktiven Gestaltung der Kurse viel Erfolg!

Gery Meier, Leiter Marketing SSB
Co-Projektleitung
«Gemeinsames Kursmarketing SSB-SRK»

* Quelle: Arbeitskräfteerhebung, BfS

Kurswesen der Samariter

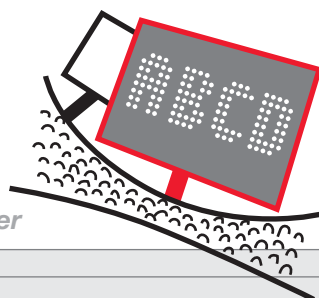
Wir Samariter ...

- verfügen über ein umfassendes Kursangebot für Laienhelfer,
- welches mehrfach zertifiziert ist,
- bieten Kurse vor Ort an,
- unterrichten nach neusten Standards
- durch erstklassig ausgebildete Kursleiter
- mit einem breiten Erfahrungsschatz,
- welche sich laufend weiterbilden.

Kurse bieten den Samariternvereinen ...

- die Möglichkeit, sich zu präsentieren und die Grundbotschaften zu vermitteln.
- eine ideale Plattform zur Mitgliedergewinnung.
- eine wichtige Einnahmequelle für die Vereinskasse.
- die Möglichkeit, ihre Mitglieder fachlich auf dem neusten Stand zu halten.

Angebote für Sportler



Bedeutung der Samariter als Bildungsorganisation in Erster Hilfe

Die Samariter nehmen als Bildungsinstitution mit einem ausgezeichneten Kursangebot eine Schlüsselposition ein. Rund 3000 Kursleiter vermitteln in der Schweiz Jahr für Jahr rund 80'000 Personen mehr Sicherheit in Erster Hilfe. Die Kursleiter verfügen dank Ihrer Tätigkeit im Samariterverein (Übungen und Postendienst) über eine breite Erfahrung, was sich in einer hervorragenden Kursqualität zeigt.

Die Kurse der Samariter sind zertifiziert:

Bereich Bildung/Beratung



EDUQUA setzt und überprüft Minimalanforderungen für die Qualität von Weiterbildungsanbietern und gibt zertifizierten Institutionen Marktanteile dank Qualitätsgarantie.



Die Schweizerische Vereinigung für Erwachsenenbildung setzt sich dafür ein, dass die Weiterbildungsangebote in der Schweiz ein hohes Niveau erreichen. *Die gesamtschweizerisch anerkannte Qualifikation in der Erwachsenenbildung.*

Nothilfekurs



ResQ zertifiziert Laienausbildungen und Ausbilder im Rettungswesen in Zusammenarbeit mit der Schweizerischen Medizinischen Rettungskommission (SMEDREC). Das Bundesamt für Strassen (ASTRA) anerkennt seit dem 1.1.06 nur noch ResQ-zertifizierte Kurse.

Nothilfe-, CPR- und AED-Kurse



Das European First Aid Certificate (EFAC) und das European CPR/AED Certificate (ECAC) wurden vom Rotkreuznetzwerk First Aid Education European Network (FAEEN) geschaffen. Ziel ist die Vergleichbarkeit der Ausbildungen für die gegenseitige internationale Anerkennung.

AED-Fachkurse



Das Swiss Resuscitation Council (SRC) bezweckt die Qualitätssteigerung der Cardio-Pulmonalen Reanimation (CPR), um mehr Leben zu retten.

Wir Samariter bieten der Bevölkerung ein Kursangebot bestehend aus den bekannten Bevölkerungskursen (Nothilfe-, Samariter- und CPR-Kurs), Zielgruppenkursen (wie Notfälle bei Kleinkindern, Notfälle im Sport...) und den spezifischen Firmen- und Fachkursen.

Die *Bevölkerungskurse* werden von den Samaritervereinen organisiert und durchgeführt. In der ganzen Schweiz werden sie durch Kursleiter SSB nach einheitlichen Standards erteilt.

Das Gesetz fordert in Firmen ausgebildete Personen in Erster Hilfe. In *Firmenkursen* werden künftige Betriebsanleiter nach der Kurssystematik SRK bis auf Niveau 2 ausgebildet. Für spezifische Ausbildungen (SRK-Niveau 3) bieten die Samariter *Fachkurse* an. Fach- und Firmenkurse werden durch den «Bereich Fachkurse SSB» in Olten koordiniert. Während die Firmenkurse von Kursleitern SSB erteilt werden, werden Fachkurse durch SRC-anerkannte «Professionals» (Rettungssanitäter, Anästhesie- und Pflegefachleute) unterrichtet. Bei Fach- und Firmenkursen erhält der zuständige Kantonalverband oder Samariterverein eine Erfolgsbeteiligung vom SSB.

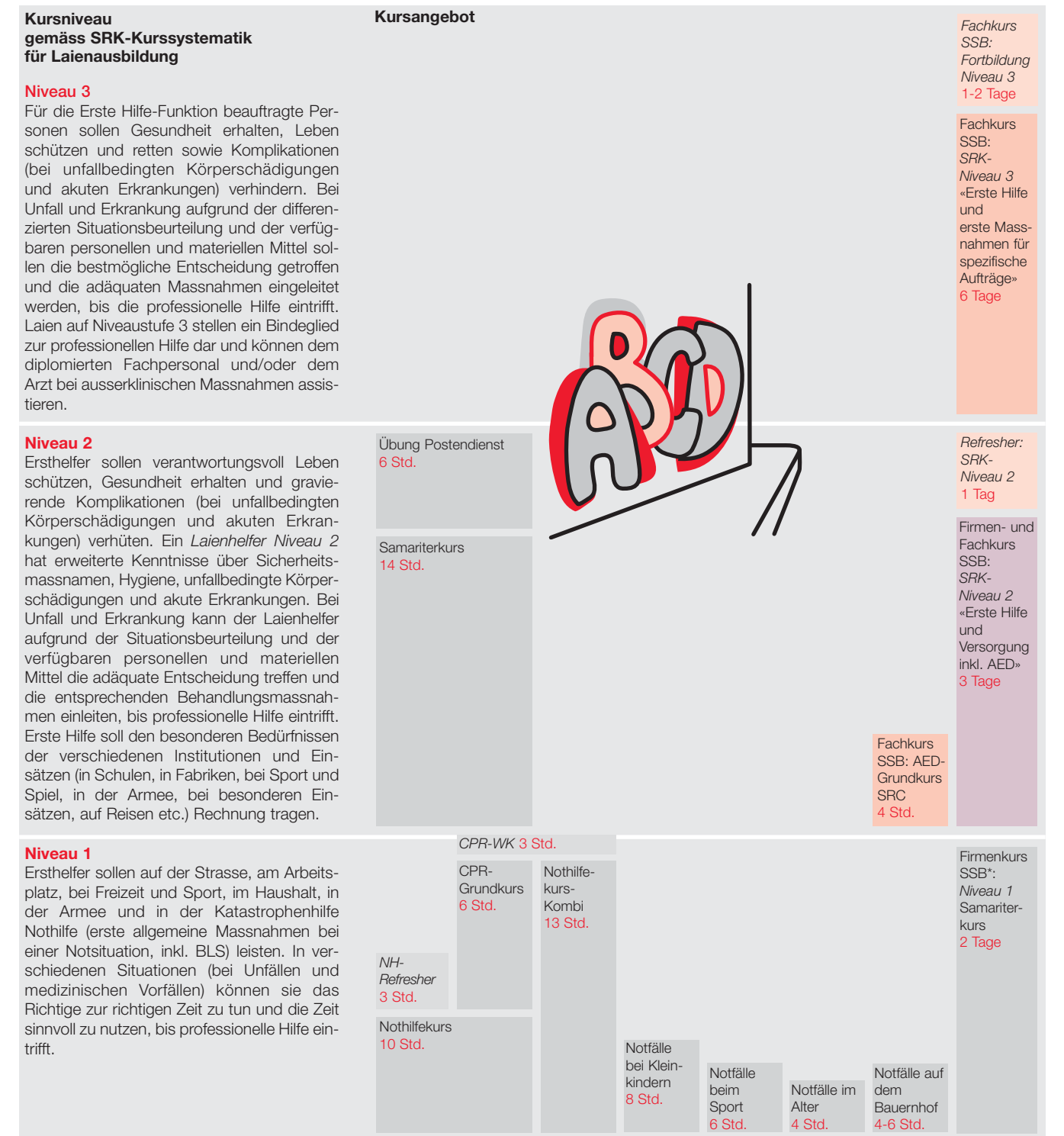
Die Samariter sind so in der Lage, die Bevölkerung mit einem breiten Angebot von Kursen in Erster Hilfe zu begleiten.

Die Kurssystematik vom Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) dient als Grundlage bei der Ausbildung von Laienrettern.

«Am liebsten wäre uns, wenn alle Leute die Nothilfe beherrschten. Mit einer guten Ersten Hilfe hätten wir, dies belegen Studien, eine drei- bis viermal höhere Überlebensrate beim plötzlichen Herztod, der Todesursache Nr. 1 in unserer westlichen Welt...»

Dr. Beat Lehmann
Oberarzt für internistische Notfälle
am Inselspital Bern

Das umfassende Kursangebot der Samariter



erteilt durch Kursleiter SSB, Organisation und Durchführung: Samaritervereine (*überregionale Firmenkurse werden vom «Bereich Fachkurse SSB» in Olten koordiniert). erteilt durch SRC-anerkannte Professionals, Organisation und Durchführung: «Bereich Fachkurse SSB». > Erfolgsbeteiligung für Vereine bzw. Kantonalverbände.

Zielgruppen- und Firmenkurse – ein neues Feld für Samariter

Die Samariter sind im Erteilen von Bevölkerungskursen in Erster Hilfe führend. In ländlichen Regionen ist der Samariterverein oft der einzige und bekannteste Anbieter von Kursen. In Stadtgebieten und Agglomerationen ist das Teilnehmerpotenzial grösser und der Markt auch für andere Anbieter lukrativ.

Fach- und Firmenkurse

Der neu geschaffene «Bereich Fachkurse SSB» spricht gezielt Firmenkunden und Interessierte an, welche sich vertieft in der Ersten Hilfe ausbilden möchten. Vor allem national tätige Unternehmen schätzen es, wenn Aus- und Weiterbildung für sie zentral koordiniert wird (administrative Abwicklung, national gleicher Ausbildungsstandard in verschiedenen Sprachen). Kunden sind zum Beispiel: Accor Hotels, BLS Lötschbergbahnen, Implenia, Nestlé, Nutritec Holding, SBB, Shell, Swisscom, Die Post.

Individualität - ein Megatrend

Wie nie zuvor steht Individualität hoch im Kurs: Jeder möchte auf seine Art und Weise positiv wirken, sich entfalten und auch so angesprochen werden. Mit einem Zielgruppenkurs können wir unsere Teilnehmer genau auf ihre Bedürfnisse ansprechen und ihnen das vermitteln, was sie interessiert. Wir haben die Möglichkeit die Ausbildung der Ersten Hilfe spezifisch in Etappen und aufbauend durch Folgekurse zu vermitteln.

Mögliche Zielgruppen:

- Lokales Gewerbe, Kleingewerbe (Schreinerei, Metallbau, Garagen, Bauunternehmen, Maler, Gipser, Dachdecker- und Kaminfegergeschäfte, Nahrungsmittel- und Reinigungsgewerbe, Forstbau, Landwirtschaft, Restaurants, etc.)
- Dienstleistungsbetriebe (z.B. für generelle Weiterbildung in Erster Hilfe wie CPR)
- Schulen, Berufsschulen
- Vereine (Jugendgruppen, Freizeit, Sport, Senioren, Berufsverbände etc.)

Neben den bestehenden Zielgruppenkursen Notfälle bei Kleinkindern und Notfälle beim Sport kann mit den allen Kursleitern zur Verfügung stehenden Unterrichtsmitteln für bestimmte Zielgruppen ein spezifischer Kurs entwickelt und öffentlich ausgeschrieben werden:

- Erste Hilfe am Arbeitsplatz
- Erste Hilfe zu Hause
- Erste Hilfe auf der Piste
- Erste Hilfe unterwegs (auf Touren, in den Bergen, in den Ferien / beim Camping, etc.)
- Kinder alleine zu Hause (z.B. mit Globi)

Durch Qualität überzeugen

Der Aufwand für einen individuell gestalteten Zielgruppenkurs ist viel grösser als bei einem Standard-Bevölkerungskurs. Der Prozessplan muss genau auf die Bedürfnisse der Zielgruppe angepasst sein.

Mögliches Vorgehen

- Erster Kontakt zu potenziellem Partner (Firmen, Verbände, Vereine)
- Präsentation der Möglichkeiten in einem persönlichen Gespräch ●
- Erfassung der Bedürfnisse (kennen lernen des Partners; Gefahrenquellen vor Ort; Wissensstand der Teilnehmer; vorgesehene Weiterbildungsdauer; Besichtigung von Kursort, Räumlichkeiten, Infrastruktur; Vorstellungen bezüglich Teilnehmersdokumentation) ●
- Angebot (Offerte) mit konkretem Vorschlag zu Inhalt und Ablauf mit transparenter Kostenzusammensetzung ●
- Bedarf von Sanitätsmaterial eruieren, Kunde beraten, Produkte verkaufen evtl. warten. ●
- Nach Kursdurchführung Folgekurse anbieten und planen ●
- Kontaktpflege ●

Qualität hat ihren Preis

Wenn die Leistung stimmt, muss unser grosser Aufwand bezahlt werden. Es ist zu berücksichtigen, dass die Kursleiter Firmenkurse in der Regel während der Arbeitszeit erteilen müssen. Kursleiter und Helfer müssen frei nehmen.

Das Kalkulationsschema ● hilft bei der Verrechnung unserer Kurse und bei der Entschädigung von Verein, Material und Personal.

Kompetent sein heisst nicht alles selber machen

Die Anforderungen der Kursteilnehmer sind unterschiedlich und können unser Wissen überschreiten. Hier ist es wichtig, dass wir rechtzeitig Spezialisten wie Ärzte,

Rettungsassistenten, Experten in Chemie / Gift, SUVA-Mitarbeiter etc. beiziehen. Mit unserem Wissen und den zugezogenen Spezialisten können wir unseren Kunden ein umfassendes Angebot präsentieren. Der «Bereich Fachkurse SSB» hilft bei Fragen gerne weiter.

Samariterverein profitiert

Der Samariterverein kann kleine Organisationen (Firmen, Vereine) vor Ort direkt

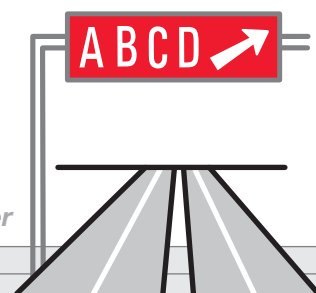
- zum Thema Erste Hilfe beraten (Aus- und Weiterbildung, Sanitätsmaterial, Vermittlung wichtiger Kontakte).
- durch spezifische Aus- und Weiterbildung unterstützen.
- Interessenten für Fachkurse und Firmenkurse von überregional tätigen Organisationen an den Kantonalverband oder SSB weiter vermitteln und von einer Erfolgsbeteiligung profitieren.
- bei der Einrichtung, Kontrolle und Wartung von Sanitätsmaterial unterstützen und so von einem Wiederverkaufsabbatt vom SSB profitieren.

Kundenorientierung im Vordergrund

Eine Organisation, welche überregional auf mehreren Standorten tätig ist, wünscht sich einen kompetenten Ansprechpartner, welcher die Aus- und Weiterbildung in Erster Hilfe von A bis Z in allen Standorten, möglicherweise in mehreren Sprachen organisiert. Sind die Standorte innerhalb vom Kanton, soll wo vorhanden die kantonale Koordinationsstelle ● bei interkantonal verteilten Standorten der Bereich Fachkurse in Olten einbezogen werden! Die Erteilung der Kurse wird dann mit dem zuständigen Kantonalverband oder Verein organisiert.

«Selbst das Vermitteln einer grossen Organisation an den Kantonalverband oder SSB ist für einen Verein lukrativ.»

Angebote für Autofahrer



Planung ist das A und O

Terminkollisionen verhindern

Die Veranstaltungskalender sind prall gefüllt mit Terminen. Wir sind einer von vielen Anbietern, der von der Freizeit der Bevölkerung etwas abgewinnen will. Entsprechend wichtig ist die Koordination und Planung unseres Kursangebots.

Schlüsselfragen zur guten Planung

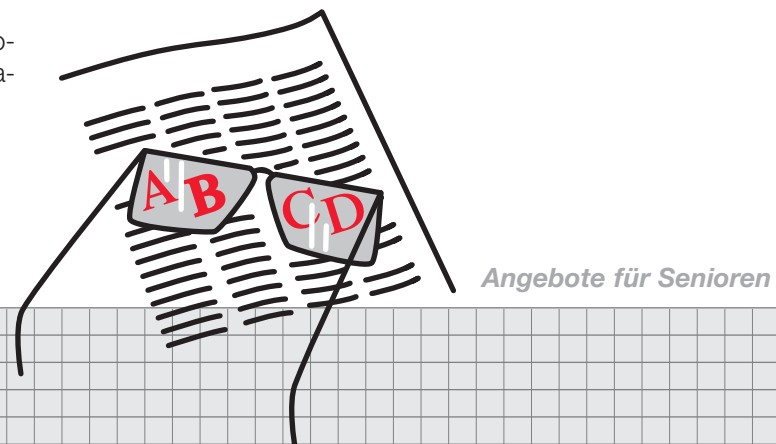
- Wer sind die potenziellen Teilnehmer?
- Wann sind diese am besten verfügbar? Viele Gemeinden und Regionen verfügen über Veranstaltungskalender, die lange im Voraus unter Vereinen abgestimmt und dann früh publiziert werden.
- Welche Zeit wird von unserer Zielgruppe bevorzugt? Sind es mehrere Abendveranstaltungen? Sind es Tages- oder Wochenendkurse?
- Wer bietet im Umfeld auch noch Kurse an?
- Wie schaffe ich es, dass Kursteilnehmer mehrere Kurse (Folgekurse) besuchen können? Begeisterte Kursteilnehmer möchten sich rasch ins Thema Erste Hilfe vertiefen. Ein Teilnehmer soll sich modulartig durch Folgekurse (z.B. nach dem Nothilfekurs einen CPR-Kombi / CPR-Grundkurs oder Samariterkurs) vertiefen können.
- Eigene Ressourcen: Sind Kursleiter, Kursadministration und Lokalitäten verfügbar? Das Samariterkader ist oft stark ausgelastet. Umso wichtiger ist die Berücksichtigung der verfügbaren Ressourcen aller am Kurs beteiligten Personen (Kursleiter, Helfer, Kursadministration).
Denn wenn der Kursleiter gestresst ist, wirkt sich dies negativ auf die Kursqualität aus. Durch einen kurzfristigen Ausfall von Schlüsselpersonen, entsteht zusätzlicher Stress. Deshalb empfiehlt es sich, immer eine Stellvertretung einzuplanen.
- Vor der definitiven Kursausschreibung: Müssen Lokalitäten und allenfalls zugemietete Geräte und Material reserviert werden?

Teilnehmerzahl – Klasse statt Masse!

Grundsätzlich ist die maximale Teilnehmerzahl im Kursreglement definiert. Je nach Kurs, Erfahrung des Kursleiters und der Helfer muss die Teilnehmerzahl nach unten angepasst werden, damit das hohe Qualitätsniveau gehalten werden kann. Deshalb muss der Kursleiter mit der Kursadministration (Anmeldestelle) die maximale Teilnehmerzahl im Voraus definieren.

Koordination mit Nachbarvereinen

- z.B. an regionaler Koordinationskonferenz lohnt sich:
- Keine Überschneidungen von Kursen.
 - Vergleichbare Preispolitik.
 - Kursbesuch in der Region zu verschiedenen Zeiten möglich (Abend, Wochenende, etc).
 - Bevölkerung erhält in der Region ein umfassendes Kursangebot (alle Kurse können in einer Region angeboten werden).
 - Kursangebot ist zeitlich abgestimmt und ermöglicht Teilnehmern, Folgekurse in der Region zu besuchen.



Ihre Notizen:

Gemeinsames Kursmarketing SSB / SRK

SSB: Erste Hilfe

Mehr Sicherheit in der Nothilfe!
Nothilfekurs



Auf dem aktuellsten Stand!
Nothilfe-Refresher



Vorbereitet für den Herznotfall!
CPR-Grundkurs



Umgang mit Notfällen im Alltag!
Samariterkurs



Sportler müssen Bescheid wissen – Trainer auch!
Notfälle beim Sport



Aua Papa
Notfälle bei Kleinkindern



SRK: Gesundheit und Pflege

Dem Babysitter vertrauen!
Kurs Babysitting



Freude herrscht...
Ein Baby wird erwartet



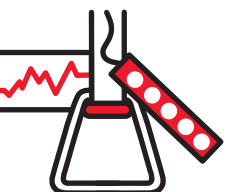
Gut vorbereitet...
Säuglingspflege



Anspruchsvoll aber machbar...
Pflege zu Hause



Berufseinstieg in die Pflege!
Pflegehelfer/-in SRK



Das Projekt im Überblick

Mit der verstärkten Zusammenarbeit im Kursmarketing wollen wir die Synergien im Kursmarketing SSB und SRK nutzen, insbesondere zwischen den Rotkreuz- und Samariter-Kantonverbänden. Der Wettbewerbsvorteil von SSB und SRK liegt in der lokalen Verankerung. Dieser Vorteil soll verstärkt werden, indem die Verantwortlichen in den jeweiligen Kantonverbänden angepasst auf die lokalen Bedürfnisse Massnahmen entwickeln und umsetzen.

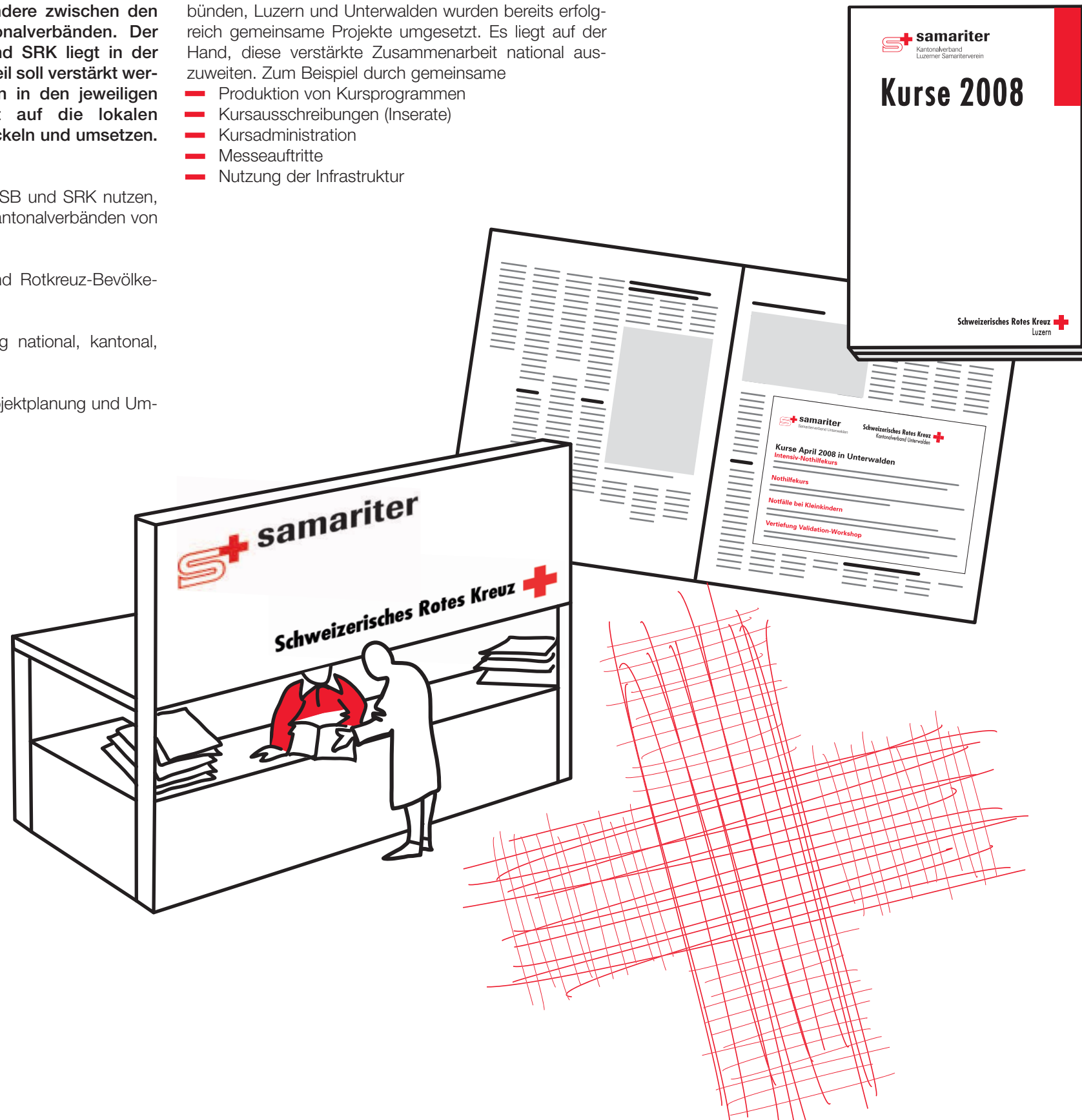
Projektziele

- Synergien im Kursmarketing SSB und SRK nutzen, insbesondere zwischen den Kantonverbänden von Samariter und SRK.
- Bekanntheit der Samariter- und Rotkreuz-Bevölkerungskurse steigern.
- Verstärkung der Werbewirkung national, kantonal, lokal.
- Einbezug der Basis bei der Projektplanung und Umsetzung (Kantonverbände).

Zusammenarbeit lohnt sich

In einigen Kantonverbänden wie zum Beispiel Graubünden, Luzern und Unterwalden wurden bereits erfolgreich gemeinsame Projekte umgesetzt. Es liegt auf der Hand, diese verstärkte Zusammenarbeit national auszuweiten. Zum Beispiel durch gemeinsame

- Produktion von Kursprogrammen
- Kursausschreibungen (Inserate)
- Kursadministration
- Messeauftritte
- Nutzung der Infrastruktur



Breites Angebot des SRK zum Thema Gesundheit und Pflege

Sei es «Pflege zu Hause», «Gesundheitsförderung» oder «Alles rund um Krankheiten» – die Rotkreuz-Kantonverbände bieten eine Vielfalt von verschiedenen Bevölkerungskursen an. Dabei handelt es sich sowohl um Abendveranstaltungen, als auch um Tageskurse oder mehrteilige Zyklen. Die Kursangebote sind von Kanton zu Kanton unterschiedlich. Jeder Rotkreuz-Kantonverband hat sein eigenes Programm, das auf die Bedürfnisse und die Nachfrage in der Region abgestimmt ist.

Mit seinen Kursen spricht das SRK Menschen jeden Alters an. Während Jugendliche den Babysitter-Kurs besuchen, melden sich werdende Eltern für den Kurs «Ein Baby wird erwartet» an. Für interessierte Personen an Gesundheits-Themen hält das SRK ebenso interessante Kurse bereit wie für Menschen, welche jemanden zu Hause pflegen.

Der *Kurs Babysitting* ist der einzige Bevölkerungskurs, der in allen Rotkreuz-Kantonverbänden – und dies seit Jahren mit Erfolg – angeboten wird. Jährlich nehmen rund 7000 Jugendliche an diesem Kurs teil. Insgesamt verzeichnen die Kantonverbände jährlich rund 15000 Teilnehmende an Bevölkerungskursen.

Neben den Bevölkerungskursen bieten die Rotkreuz-Kantonverbände auch den Kurs *Pflegehelfer/-in SRK* an. Rund 3500 Teilnehmerinnen und Teilnehmer bereiten sich so auf ihren Berufseinstieg ins Gesundheitswesen vor. In jährlich rund 200 SRK-Fortbildungsangeboten können diese zudem ihr Wissen vertiefen.

Schulen sind ein weiterer Bereich, in dem die Kantonverbände des Roten Kreuzes aktiv sind. Hier erteilen sie sogenannte *Chili-Trainings* und fördern damit die konstruktive Konfliktbearbeitung.

Die SRK-Kurse werden mehrheitlich von Fachleuten aus dem Gesundheits- oder Erwachsenenbildungs-Bereich erteilt.

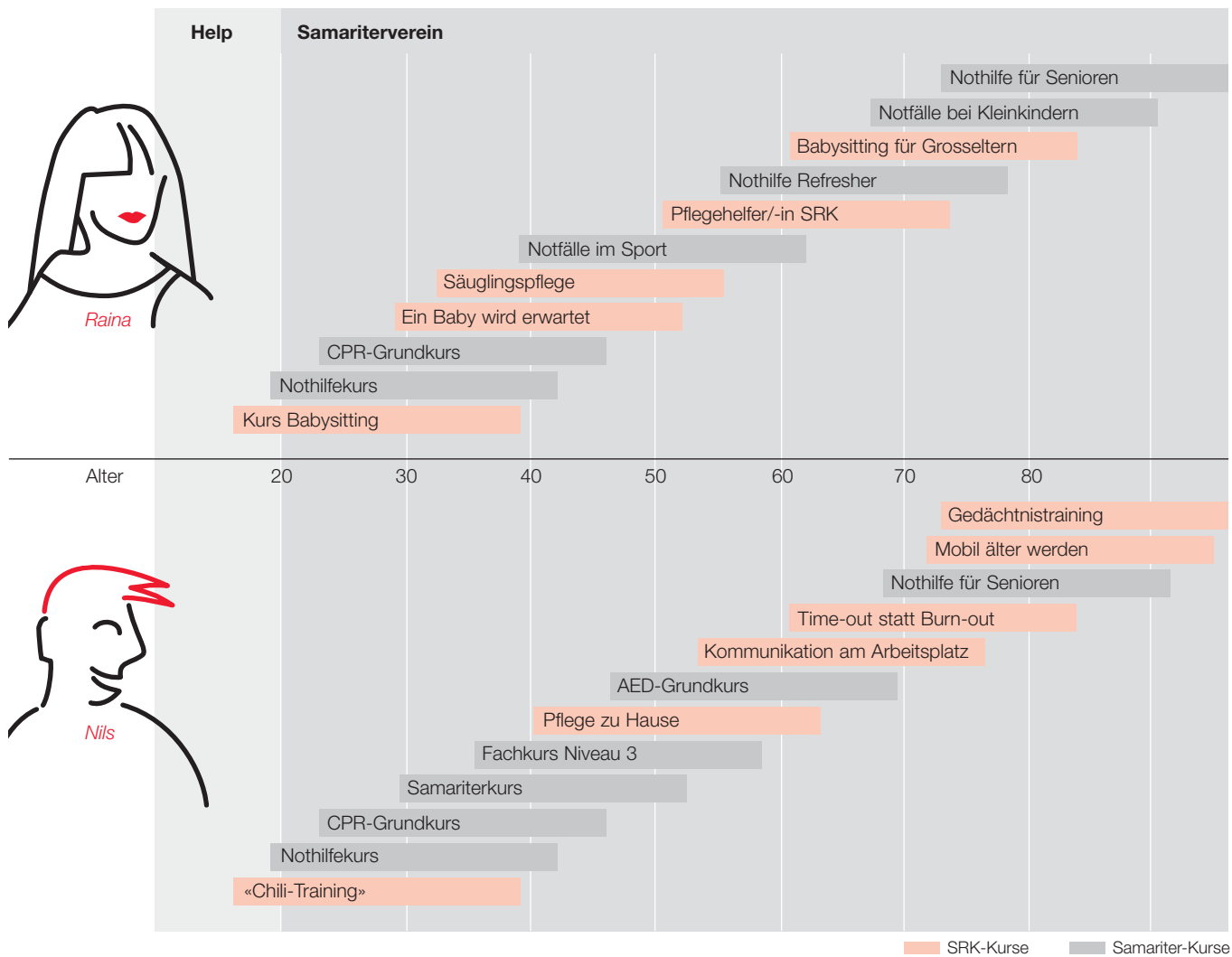
Informationen über die Kursangebote in den Rotkreuz-Kantonverbänden: www.redcross-edu.ch.

Enormes Potenzial ausschöpfen

Die Kurse von SSB und SRK bringen Menschen in jedem Lebensabschnitt einen praktischen Nutzen.

Die «Laufbahnen» von Raina und Nils zeigen, welches gemeinsame Potenzial besteht, wenn wir es schaffen, ehemalige und potenzielle Kursteilnehmer an unsere

Organisation zu binden und durch die jeweiligen Lebensabschnitte zu begleiten. Nur wenn wir unsere Kräfte bündeln – das gilt auch innerhalb der Samariterorganisation – können wir uns mit unserem Angebot gegenüber neuen Anbietern abheben und unsere Marktposition nachhaltig sichern.



Wir sind zwei starke Partner für Erste Hilfe, Gesundheit und Pflege.



Kursausschreibung und Werbung – Möglichkeiten nutzen!

Die Werbung umfasst alle Aktivitäten, welche den potenziellen Teilnehmer auf einen Kurs aufmerksam machen. Wenn wir einen qualitativ hoch stehenden Kurs anbieten, machen wir bereits Werbung für den nächsten Kurs. Denn die Mund-zu-Mund-Werbung beginnt zu laufen, wenn begeisterte Kursteilnehmer die Samariter weiterempfehlen. Nichts ist billiger als die Mund-zu-Mund-Propaganda! Gute Werbung ist auf die lokalen Gegebenheiten angepasst. So sind denn auch die nachfolgend aufgeführten Massnahmen als Ideen zu verstehen:

Publikation vom Gesamt-Kursprogramm

Kursangebot veröffentlichen

- eigene Website (möglichst viele Links bei Gemeinde, Fahrlehrern etc. platzieren).
- In lokalem Veranstaltungskalender (gedruckt oder online auf Website von Gemeinde)
- Zusammenarbeit mit lokalem Weiterbildungszentrum
- Anschlagkasten in Gemeinde

Druck eines Flyers mit dem gesamten Kursangebot und Verteilung

- durch die Vereinsmitglieder an Familie, Bekannte, (Berufs-) Kollegen, etc.
- Versand an Passivmitglieder, Partner, Gönner
- an Samariterveranstaltungen wie Blutspenden, Postendienst, Gewerbeausstellung
- öffentliche Gebäude wie Gemeinde, Schulen, Jugendlokal, Berufsschulen
- Drogerie, Apotheke, Post, Bibliothek
- Arzt, Zahnarzt, Gesundheitpraxen
- Fahrschulen

Für die Ausschreibung der einzelnen Kurse können beim Warendienst vom Samariterbund Kursflyer und Plakate mit vereinspezifischem Eindruck bestellt werden.

Potenzielle Teilnehmer gezielt ansprechen

Während wir das Gesamt-Kursangebot möglichst breit streuen, sprechen wir mit der Werbung die potenziellen Kursteilnehmer gezielt an:

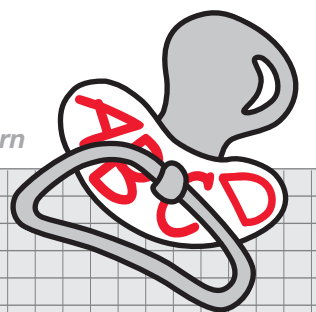
Ideen für alle Kurse

- Einzelne Kurse in der Lokalpresse (unter lokale Veranstaltungen, Weiterbildung oder Nachrichten) ausschreiben.
- Mitglieder des Samaritervereins als Botschafter einsetzen und mit einem kleinen Geschenk belohnen (z.B. Gutschein für Kurs oder kleine Apotheke).
- Frühere Kursteilnehmer, welche einen neuen Teilnehmer vermitteln, erhalten einen Gutschein (z.B. 20.–) für den Besuch eines weiteren Kurses im Samariterverein.
- Sensibilisierung der Bevölkerung auf die Notwendigkeit der Erste-Hilfe-Kenntnisse durch:
 - PR-Beiträge in der Lokalpresse z.B. mit einer «Erste-Hilfe-Serie», einem Erste-Hilfe-Quiz, Kreuzworträtsel, etc, kombiniert mit der Publikation vom Kursangebot. (Kooperation mit Lokalpresse)
 - öffentliche Demonstrationen des Samaritervereins evtl. mit Partnerorganisationen
 - Wettbewerb, Quiz, Demonstration an Messen, Gewerbeausstellung, Postendienst ...

Bestehende Kursteilnehmer als Werbeträger nutzen!

Samariter und SRK verfügen gemeinsam über ein umfassendes Kursangebot in Erster Hilfe, Gesundheit und Pflege. Es ist wichtig, dass wir unsere Kursteilnehmer gegenseitig auf die Kursangebote aufmerksam machen.

Angebote für Eltern



Spezifische Werbemassnahmen für die wichtigsten Bevölkerungskurse

Nothilfekurs / CPR-Kombikurs

Für Jugendliche von 13 bis 20, welche mobil werden wollen (Fahrprüfung)

Platzierung von NHK-Kursdaten mit Kontaktadresse bei Fahrlehrern – je nach lokaler Gegebenheit:

- Zusammenarbeit mit Fahrlehrer (Samariter empfehlen Fahrlehrer, Fahrlehrer empfiehlt Samariter) Kursbroschüren in Schulen, Jugendlokalen, Kantonale Übersicht der Nothilfekurse beim Strassenverkehrsamt.

Für alle Personen, welche noch keinen Nothilfekurs besucht oder keinen gültigen Nothilfeausweis mehr haben

- Sensibilisierung auf die Notwendigkeit der Erste Hilfe-Kenntnisse (siehe allgemeine Massnahmen) Sonderpreis, wenn sich mehrere Personen aus einer Familie oder einer Firma für einen Kurs anmelden (4 für 3).

Nothilfe-Refresher

Für alle, welche einmal einen Nothilfekurs besucht haben und sich unsicher fühlen

- Ehemalige Kursteilnehmer persönlich für einen Nothilfe-Refresher-Kurs einladen. ●
- Nothilfe-Refresher einer Organisation als sinnvollen «Team-Event» anbieten (z.B. Dorfverein, allen Mitarbeitern einer Firma, wobei sich dieser Kurs klar von einem Firmenkurs abgrenzt. ●

Samariterkurs

Für alle, welche einmal einen Nothilfekurs besucht haben

- Abgabe eines Gutscheins z.B. CHF 20.– am Nothilfekurs zum Besuch eines Samariterkurses.
- Ehemalige Kursteilnehmer persönlich für einen Samariterkurs einladen. ●

Notfälle bei Kleinkindern

Für Eltern, Mütter und Väter

- Publikation der Kursdaten durch Kursbroschüren bei der örtlichen Mütter- und Väterberatung «Familien-Vereinen» wie Mütterverein, Turngruppen, Kinderfachgeschäfte, Ärzte, insbesondere Kinderärzte
- Geburten werden in der Gemeinde in den Zivilstandsnachrichten publiziert. Der Samariterverein kann den Eltern mit einer Glückwunschkarte und einem Gutschein für einen Kurs Notfälle bei Kleinkindern gratulieren. ●

Für Jugendliche, welche gelegentlich oder regelmässig Kinder (evtl. ihre kleinen Geschwister) hüten

- Gegenseitige Werbung im SRK-Kurs «Babysitting» und «Notfälle bei Kleinkindern».
- Publikation der Kursdaten in Schulen, um die Wirkung zu verstärken, können die Lehrer in der Schule den Kurs allen «Babysittern» nahe legen.

Für Verwandte, Bekannte, Grosseltern, welche gelegentlich Kinder hüten

- Grosseltern werden direkt durch die allgemeinen Massnahmen rund ums Thema Erste Hilfe angesprochen.
- Wenn Mutter und Vater den Kurs Notfälle bei Kleinkindern besuchen, können die Grosseltern zum halben Preis teilnehmen.

Für Betreiber oder Aufsichtspersonen von Kindertagesstätten und Spielgruppen

- Persönliche Vorstellung vom Kurs Notfälle bei Kleinkindern durch Besuch.
- Persönlicher Brief, mit Einladung für nächsten Kurs. ●

Notfälle beim Sport

Für alle, welche privat oder in einem Verein sportlich aktiv sind

- Kursausschreibung im Sportfachgeschäft, Fitnesscenter, in Sport-, Trainings- und Freizeitanlagen.

Für Lehrer, Trainer, Coaches, und Funktionäre von Sportvereinen

- Persönliches Gespräch mit Verantwortlichen von Sportvereinen. ●
- Brief an alle Sportvereine mit entsprechendem Angebot. ●
- Gruppenrabatt, wenn mehrere Teilnehmer einen Kurs besuchen.
- Kurs mit korrektem Inhalt etwas ausbauen als attraktiven «Team-Event» für den Sportverein. ●

Werbeerfolg kontrollieren

Es gibt viele Ideen und Möglichkeiten, unsere Kurse attraktiv zu bewerben. Deshalb macht es Sinn, dass wir den Erfolg der einzelnen Aktivitäten prüfen. Wir fragen einfach beim Kurs, wie die Teilnehmer auf uns aufmerksam geworden sind. Es ist lohnenswert, Aufwand und Ertrag zu vergleichen und eine kleine Statistik zu führen. ●

Kursvorbereitung

Aufgaben gerecht verteilen

Oft bewältigen die Kurs- und Technischen Leiter in einem Samariterverein mit der eigenen Weiterbildung, der Durchführung von Vereinsübungen und Kursen ein enormes Arbeitspensum. Gerade bei der Organisation und Durchführung von Kursen gibt es Aufgaben, die nicht vom Kursleiter erledigt werden müssen. Vereinsmitglieder sollten den Kursleiter bei folgenden Aufgaben entlasten:

- Kursabstimmung (Nachbarsvereine, Veranstaltungskalender)
- Kursausschreibung und Bewerbung
- Kursadministration (Anmeldewesen, Teilnehmerliste, Inkasso, Kursbestätigungen oder -ausweise)
- Reservation von Kurslokal, Einrichtung Kurslokal
- Materialreservation, -kontrolle und -bereitstellung

Anmeldebestätigung

Wenn Kurse lange im Voraus publiziert werden und die Gefahr besteht, dass angemeldete Teilnehmer den Termin vergessen, empfiehlt es sich, dem Kursteilnehmer eine Anmeldebestätigung zuzustellen. ● Gerade gegenüber Firmen und Organisationen hinterlassen wir so einen professionellen Eindruck.

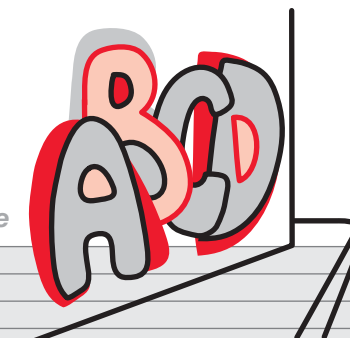
Teilnehmerzahl

Der Kursleiter hat die Kursqualität zu verantworten und definiert die maximale Kursteilnehmerzahl (gemäss Reglement oder weniger).

Kursanmeldung

In einem härteren Konkurrenzumfeld ist es entscheidend, wie einfach sich ein Kursteilnehmer zu einem Kurs informieren und gleich anmelden kann. Jede Anmeldeart hat Vor- und Nachteile und muss auf Kurs, Region und Anmeldestelle abgestimmt sein (siehe unten):

Anmeldeart	Vorteile	Nachteile
Postantwortkarte (z. B. in Flyer)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Anmeldestelle erhält gleich korrekte Anschrift ■ Anmeldung mit Unterschrift 	<ul style="list-style-type: none"> ■ aktuelle Teilnehmerzahl ist schwierig zu ermitteln ■ sofortiger Rückruf notwendig, wenn Kurs ausgebucht.
E-Mail	<ul style="list-style-type: none"> ■ einfach, unkompliziert für Teilnehmer ■ Anmeldestelle erhält gleich korrekte Anschrift ■ Einfache Abwicklung, Angaben können elektronisch kopiert werden 	<ul style="list-style-type: none"> ■ E-Mails müssen regelmässig gelesen werden ■ Rückbestätigung sehr wichtig!
Telefonisch bei Anmeldestelle	<ul style="list-style-type: none"> ■ einfach, unkompliziert für den Teilnehmer ■ kann von überall her erfolgen (wird nicht vergessen) ■ Teilnehmer kann gleich Informationen zum Kurs einholen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Anmeldestelle muss gut erreichbar sein (oder Erreichbarkeit der Anmeldestelle muss kommuniziert werden) ■ Anmeldung ist ohne Unterschrift



Angebote für Jugendliche

Kursvorbereitung durch den Kursleiter

Ein guter Kursleiter weiss, wie er sich auf einen Kurs vorbereiten muss. Mit zunehmender Erfahrung reduziert sich die Vorbereitungszeit. Kurse die selten erteilt werden oder auf die Teilnehmer speziell abgestimmte Kurse (Zielgruppenkurse) brauchen eine intensivere Vorbereitung.

- Erstellen oder überprüfen von Baustein / Prozessplan und Materialliste.
- Für spezifische Kurse längere Vorbereitung einplanen und stufen- und zielgruppengerechten Prozessplan erstellen.
- Anweisungen für Helfer (Drehbuch für Figuranten) schreiben.
- Stoff und Hintergrundinformationen noch einmal verinnerlichen.

Ein letzter Check

Man kennt ja die Zuverlässigkeit der am Kurs Beteiligten. Manchmal lohnt sich ein Kontroll-Telefon oder ein SMS:

- Sind die Reservationen für Kurslokal und Material erfolgt?
- Hat sich das am Kurs beteiligte Personal den Termin vorgemerkt?
- Ist das Material in der gewünschten Menge (inkl. Verbrauchsmaterial) verfügbar.
- Sind die technischen Geräte (Hellraumprojektor, Laptop, Beamer) einsatzbereit und wo wären Ersatzgeräte zu organisieren?

Am Kurstag

Wenn wir vor Kursbeginn das Mögliche vorbereiten, können wir den Kursteilnehmern einen *freundlichen, ungestressten Empfang* bieten:

- Lokal einrichten: freundlich, gut gelüftet, methodisch-didaktisch sinnvoll eingerichteter Theorieplatz, geeignete Stellen für Fallbeispiele und Demonstrationen
- Materialbereitstellung und -kontrolle, Einrichtung und Funktionskontrolle der technischen Geräte
- genaue Instruktion der Helfer
- Vorbereitung der Kursausweise oder -bestätigungen
- Verpflegung für Kursteilnehmer und Helfer (Früchte, Getränke, Schokolade, ...)

Kursdurchführung

Qualität ist entscheidend

Wenn wir die Teilnehmererwartungen verstehen, können wir auf die Bedürfnisse der Teilnehmer eingehen. Wichtig ist, dass wir gleich zu Beginn mitteilen, welche Erwartungen wir nicht erfüllen können oder wollen (unrealistische oder inhaltlich nicht vorgesehene Wünsche).

- Wir halten uns an Bausteine und Prozessplan und verlieren den Faden nicht. So können wir zielorientiert ausbilden.
- Der Kurs soll für den Teilnehmer ein Erlebnis werden. Dies erreichen wir durch eine methodisch-didaktisch sinnvolle Lektionsgestaltung, welche durch die Bausteine oder einen guten Prozessplan gegeben ist.
- Wir müssen Gelegenheiten schaffen, damit der Teilnehmer immer wieder Erfolgserlebnisse und Bestätigungen erhält.
- Zur guten Inszenierung und korrekten Durchführung von Fallbeispielen können wir Vereinsmitglieder (Moulage-Gruppen, Help-Mitglieder) geschickt ins Kurswesen einbinden und erhöhen die Attraktivität eines Kurses.

Vom Kurs- zum Mitgliedermarketing ...

Ein begeisterter Kursteilnehmer wirkt als Samariter-Botschafter und:

- empfiehlt unsere Organisation weiter.
- besucht Folgekurse.
- vermittelt uns einen Kurs in seinem Umfeld (Firma, Verein, Kollegen).
- fragt uns an für den Postendienst.
- kommt zum Blutspenden.
- interessiert sich für eine Vereinsmitgliedschaft!

Suchen Sie das Gespräch!

Werbung in eigener Sache!

Am Kursende sind die Teilnehmer kaum mehr aufnahmefähig und wollen möglichst rasch nach Hause. Deshalb müssen wir versuchen, unser Kursangebot laufend und geschickt in den Kurs zu integrieren.

Ein paar Beispiele:

- Es ist wichtig, dass man den Umgang mit einer Notfallsituation trainiert – der Verein bietet dazu eine gute Gelegenheit ...
- Solche Beispiele werden regelmässig an Vereinsübungen trainiert und vertieft ...
- Dieses Thema wird vertieft im Kurs ...
- Der Rotkreuzkantonverband bietet Kurse rund ums Thema Gesundheit und Pflege an.
- Wir bieten einen speziellen Kurs an, wo man die Eigenheiten bei einem Kindernotfall erlernt ...
- ... deshalb ist es so wichtig, dass bei einem Anlass ein Samariterposten vor Ort ist!
- Das Gesetz verlangt, dass in Firmen Personen in Erster Hilfe ausgebildet sind. Die Samariter bieten solche Firmenkurse an.

Besser sein – besser werden

Die Konkurrenz schläft nicht. Damit wir unsere führende Position als Kursanbieter halten können, müssen wir uns laufend verbessern. In einem konstruktiven Feedback müssen folgende Fragen beantwortet werden:

- Konnte das Lernziel erreicht werden?
- Konnten sich die Teilnehmer aktiv einbringen?
- Hatten die Teilnehmer Erfolgserlebnisse?
- Empfehlen die Teilnehmer Ihren Kurs der besten Freundin, dem besten Freund weiter?
- Was würden die Kursteilnehmer als Anbieter anders machen?



Angebote für Kinder

Kursnachbearbeitung

Ein Kurs ist dann gut gelungen, wenn nicht nur die Kursteilnehmer zufrieden sind, sondern wenn sich das ganze Team (Kursleiter, Helfer, ...) wohl fühlt. Ein kurzes gegenseitiges Feedback nach dem Kurs hilft die Abläufe und somit die Kursqualität zu verbessern und fördert sogleich das Teamklima.

Idealerweise wird für jeden Kurs eine Checkliste nachgeführt, welche laufend ergänzt wird. Somit geht nichts vergessen, wenn jemand kurzfristig einen Job übernehmen muss, oder wenn neue Personen eine Verantwortung im Kurswesen übernehmen.

Oft gibt es *offene Punkte* zuverlässig zu erledigen:

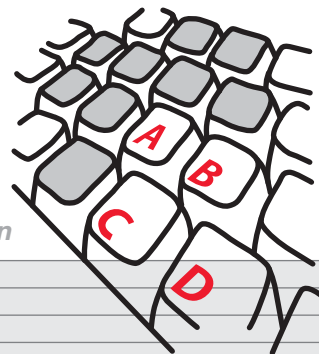
- Beantwortung offener Fragen
- Zusätzliche Bestätigungen, Quittungen etc.
- Materialbestellungen

Mit einem Kurs bauen wir eine wertvolle Beziehung zu unseren Kursteilnehmern auf – eigentlich schade, diese nicht weiterzupflegen! Durch eine *gute Kontaktpflege* schaffen wir Sympathie und können ehemalige Teilnehmer motivieren, unsere weiteren Angebote zu nutzen.

- Evtl. Aufnahme in der samaritereigenen Adress-Kartei (Anleitung zur Adressverwaltung für Werbezwecke ● beachten).
- Information durch Newsletter (per Post oder per E-Mail) über Folgekurse oder Refresherkurse.
- Gratulation zu persönlichen Ereignissen wie Geburtstag, Trauung, Baby, (siehe Werbeideen).
- Vereinbarung eines persönlichen Gesprächs, wenn Potenzial für einen Firmenkurs vorhanden ist.
- Einladung zum unverbindlichen Besuch einer Vereinsübung.
- Neujahrswünsche und Zustellung des Samariter-Jahresprogramms.

«Das grosse Ziel der Bildung ist nicht Wissen, sondern Handlung.»

Herbert Spencer



Angebote für Firmen

Ihre Notizen:

Infos

Fachlicher Support Bevölkerungskurse

Roland Marti
Leiter Bildung und Beratung SSB
062 286 02 72
roland.marti@samariter.ch

Koordination Fach- und Firmenkurse

Felix D. Pfammatter
Leiter Fach- und Firmenkurse SSB
062 286 02 35
felix.pfammatter@samariter.ch

Koordination Bevölkerungskurse SRK

Judith Arpagaus
Leiterin Marketing, Nationales Sekretariat der Rotkreuz-Kantonalverbände
Rainmattstrasse 10, 3001 Bern
031 387 73 24
judith.arpagaus@redcross.ch

Support Kursmarketing SSB

Gery Meier
Leiter Marketing SSB
062 286 02 75
gery.meier@samariter.ch

Projektkoordinator

Gemeinsames Kursmarketing SSB / SRK
René Epp
062 286 02 29
rene.epp@samariter.ch

In dieser Praxisleitfaden-Reihe sind folgende Marketingbroschüren erschienen:

- 2006 *Mit den Medien kommunizieren*
Medien-Leitfaden für Samaritervereine
- 2007 *Mit Begeisterung dabei!*
Leitfaden zur Generierung, Aktivierung und Pflege von Mitgliedern.
- 2008 *Kurse planen, anbieten und durchführen*
Leitfaden für Samaritervereine und Kantonalverbände SSB / SRK

Die Broschüren können beim Schweizerischen Samariterbund, Bereich Marketing, bestellt werden.

Impressum

© Copyright

Schweizerischer Samariterbund (SSB)
Martin-Disteli-Strasse 27
4600 Olten
www.samariter.ch

1. Auflage, Mai 2008

Die Wiedergabe von Texten aus dieser Broschüre ist mit Quellenangabe auch auszugsweise gestattet. Bitte stellen Sie dem Schweizerischen Samariterbund in Olten ein Belegexemplar zu.

Auftraggeber

Schweizerischer Samariterbund (SSB)
Bereich Marketing
Martin-Disteli-Strasse 27
4600 Olten
marketing@samariter.ch
www.samariter.ch

Konzept und Redaktion

René Epp, Marketingspezialist
Kursleiter & Instruktor SSB
Baumgartenstrasse 7
6055 Alpnach Dorf

Grafik/Layout, Illustration, DTP, Feindaten-Aufbereitung

Werbeagentur deFacto AG
Mühlemattstrasse 54
Postfach
5001 Aarau
www.defacto.ch

Druck

Druckerei AG Suhr
5034 Suhr

Dank

Dieser Praxisleitfaden konnte dank der Unterstützung der Humanitären Stiftung des SRK realisiert werden.