

Nationale Qualitätstagung 2023

Digitale Bewertungssysteme – Chancen und Herausforderungen für die Qualitätssicherung

Qualitätsfaktoren als Schlüssel für einen gewinnbringenden Umgang mit Social Media – Angebotsdefinition und institutionsinterne Verankerung

Referat von Jérémie Agboklu und Vincent Renevey
Bern, 06.11.2023

Präsentation der Referenten

Jérémie Agboklu

THALENT SA – Management Consultat /
Organisation / Governance

Ingenieur (EPFL)

Auditor ISO und eduQua (ProCert)

Ausbilder

Vincent Renevey

HMONSTER – FOUNDER - CEO

Hguitare.com - Dessindigo.com - Essentiel-des-huiles.com - etc.

SMART FOX – CO FOUNDER - CEO

ROI-orientierte Digital-Marketing-Agentur

SAWI – HES-SO – Intervenant

Konversionstrichter– Growth Hacking –
E-commerce

Platinn – Expert

Expert Consultant- Workshop

Ziele des Referats

Austausch von Good Practices in Bezug auf die Nutzung sozialer / digitaler Medien zur Qualitätssicherung in Bildungsinstitutionen

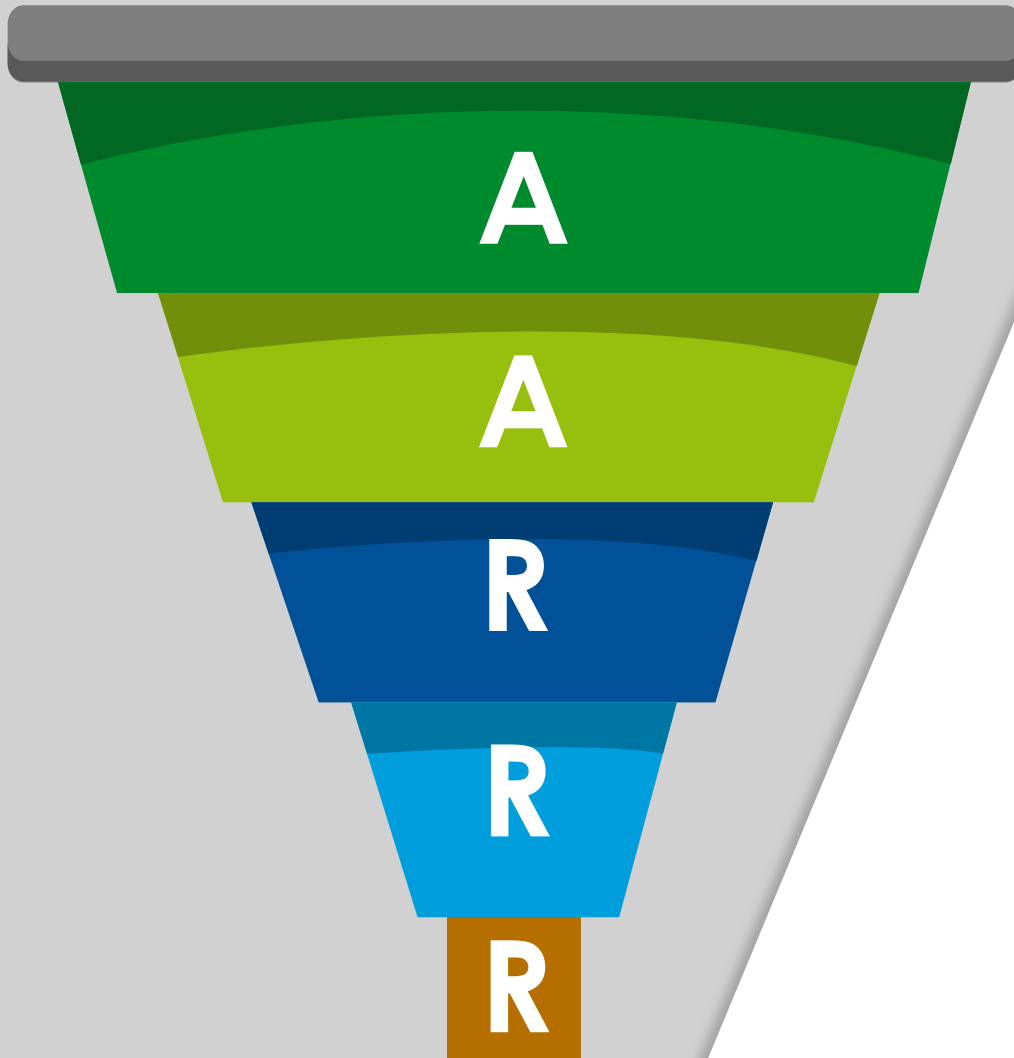
Ablauf des Referats

- **Teil 1** : Wie können digitale Medien Bildungsinstitutionen bei der Auswahl ihrer Ausbildungen unterstützen (Inhalt, Form)?
- **Teil 2** : Wie können digitale Medien Bildungsinstitutionen bei der kontinuierlichen Verbesserung der Bildungsqualität unterstützen?

Teil 1

- Wie können digitale Medien Bildungsinstitutionen bei der Auswahl ihrer Ausbildungen unterstützen?

LE TUNNEL AARRRR



JEDE PHASE IST WICHTIG

Acquisition :

Die Kanäle, auf denen Sie Ihre potenzielle Kundschaft finden.

Activation :

Die Vertrauensbildung oder der Prozess, der den potenziellen Kunden überzeugt, Ihr Bildungsinstitut zu besuchen.

Return :

Grundlegende Methoden, um Geld zu verdienen.

Retention :

Kundenbindung (Life Time Value) und Steigerung der Kundenausgaben (Up/Cross Selling).

Recommendation :

Chance, dass ein Kunde weitere Kunden bringt. Ratings.

Welche Ausbildungen



Priorität PMF !
(Product Market Fit)

Bei potenziellen Kunden gilt:
Nicht zuhören, sondern verstehen!

PRODUCT MARKET FIT



EIN PRODUKT / EINE DIENSTLEISTUNG (EINE AUSBILDUNG)

Eine verbraucherorientierte Lösung.



EIN MARKT

Eine Gruppe von Personen
mit gleichen Bedürfnissen.

PRODUCT MARKET FIT



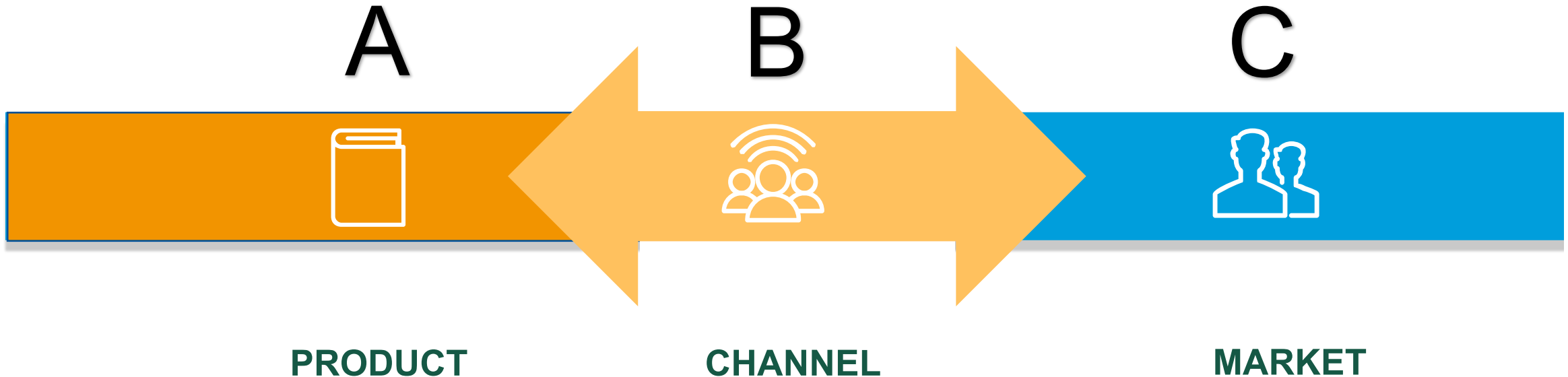
EIN PRODUKT / EINE DIENSTLEISTUNG (EINE AUSBILDUNG)

- Wenn ein Produkt den Markt befriedigt
- Das heisst, Ihr Produkt ist **optimal** auf Ihr Zielpublikum zugeschnitten



EIN MARKT

PRODUCT MARKET FIT

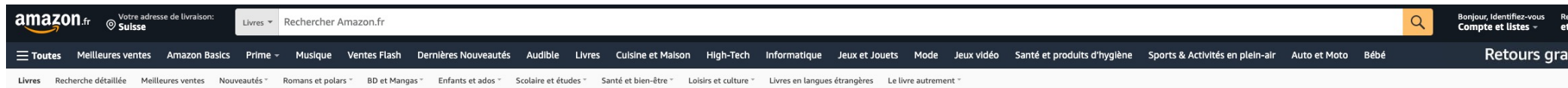


Für einen perfekten Fit (Passung) lassen sich **A**, **B** oder **C** wahlweise austauschen.

- Ein Produkt lässt sich total verändern, ein Markt nicht!
- Ein Produkt lässt sich anpassen, ein Markt nicht!
- Man erzieht keinen Markt, man bedient ihn

WAHL DER PRODUKTE

METHODE : BESTSELLER AMAZON - LINK : <https://www.amazon.fr/gp/bestsellers>



BESTSELLER :




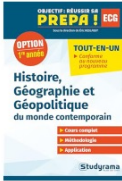

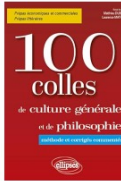












- ONLINE-VERKAUF
- NACH KATEGORIE
- NACH UNTER-KATEGORIE
- NACH UNTER-UNTER-KATEGORIE

- ◀ N'importe quelle catégorie
- ◀ Livres
- ◀ Etudes supérieures
- ◀ Classes préparatoires et grandes écoles
- ◀ Classes préparatoires
- ◀ **Prépas commerciales**
- ◀ Prépas littéraires
- ◀ Prépas scientifiques

Les meilleures ventes

Nos produits les plus populaires en vertu du nombre de ventes. Mis à jour fréquemment.

Les meilleures ventes en Prépas commerciales

<p>#1</p>  <p>LES 5 AXIOMES DE LA COMMUNICATION: 5... > John W.Y. Navarro ★★★★★ 234 Broché 18,52 €</p>	<p>#2</p>  <p>24 leçons pour cerner La Violence: Thème de Culture Générale 2024 des prépas EC - ECG... Frédéric Bretécher Broché 17,83 €</p>	<p>#3</p>  <p>Méthodes de la dissertation et de l'explication de texte en philosophie Julien Guilbaud Broché 10,53 €</p>	<p>#4</p>  <p>Histoire, Géographie et Géopolitique du mon... Collectif ★★★★★ 1 Broché 23,90 €</p>	<p>#5</p>  <p>Le corps. Auteurs par auteurs. Culture générale... M. Ugo Batini ★★★★★ 6 Broché 23,00 €</p>	<p>#6</p>  <p>100 Colles de Culture Générale et de... > Matthieu Dubost ★★★★★ 8 Broché 24,00 €</p>
<p>#7</p>  <p>Vérité et mensonge au sens extra-moral > Friedrich Nietzsche ★★★★★ 73 Poche 7,50 €</p>	<p>#8</p>  <p>Le corps. Leçon philosophique > Christophe Cervillon ★★★★★ 4 Broché 14,00 €</p>	<p>#9</p>  <p>Livre d'or: Diplôme fin de parcours académique, Cérémonie de remise des... Léonard GoldenToge Broché 8,99 €</p>	<p>#10</p>  <p>La dissertation d'Économie, Sociologie, Histoire (ESH) aux concours d'entrée des grandes écoles... Jean-Pierre Delas Broché 24,00 €</p>	<p>#11</p>  <p>Économie, sociologie et histoire du monde... > Hervé Justier ★★★★★ 1 Broché 23,90 €</p>	<p>#12</p>  <p>Économie-Droit. Prépa ECT 1re et 2e années... Larchevêque Frédéric (coord.) Garofalo Ludovic ★★★★★ 16 Broché 2 offres à partir de 39,00 €</p>
<p>LES 5 AXIOMES DE LA COMMUNICATION</p>			<p>Le plus demandés en Prépas commerciales</p>		
<p>LES 5 AXIOMES DE LA COMMUNICATION</p>			<p>Les plus offerts en Prépas commerciales</p>		
<p>#13</p> 	<p>#14</p> 	<p>#15</p> 	<p>#16</p> 	<p>#17</p> 	<p>#18</p> 

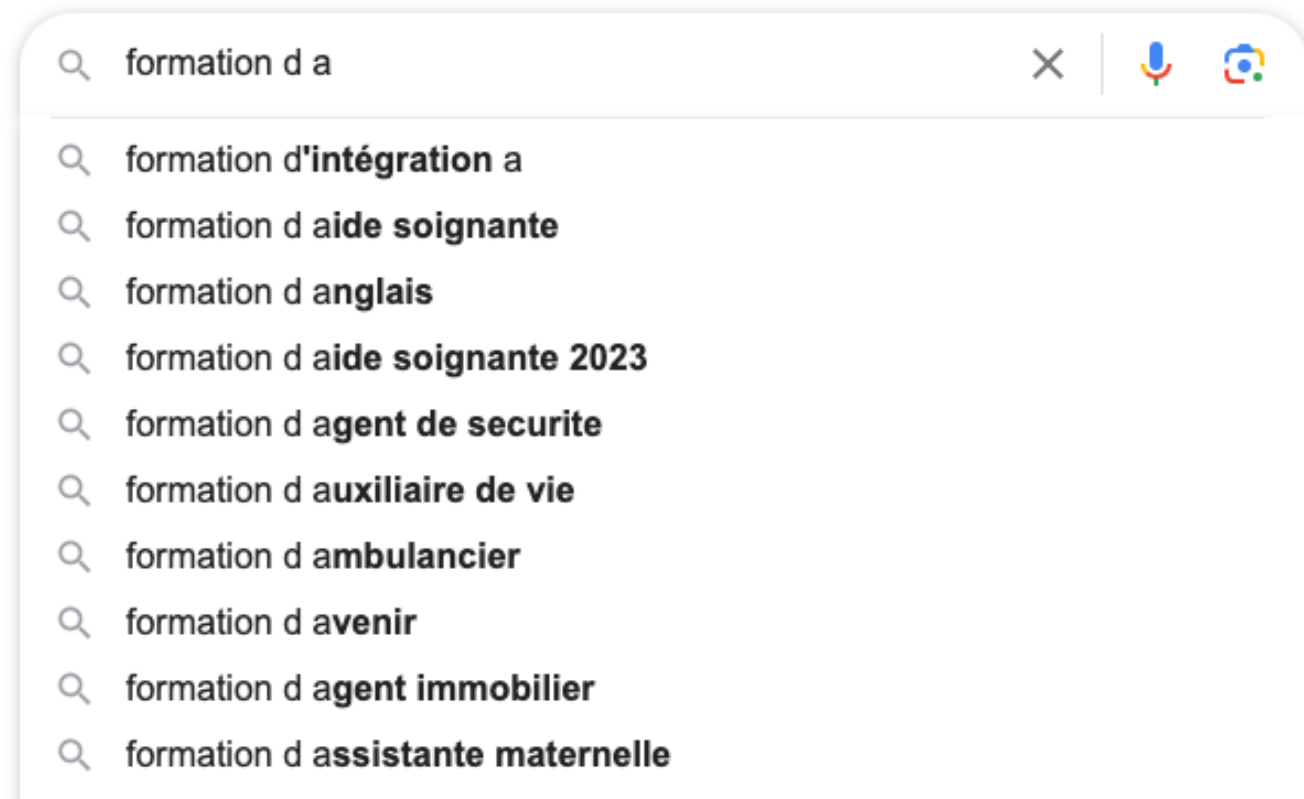
WAHL DER AUSBILDUNG

METHODE : GOOGLE SUGGEST

- Funktioniert auch bei You Tube, Amazon, etc.

AUFPASSEN AUF FEHLER

- Im Privatmodus surfen (ohne Historie)
- Gutes VPN verwenden



WAHL DER AUSBILDUNG

METHODE : GOOGLE SUGGEST



formation d ab

- formation d'abattage
- formation d abdos
- formation d'abidjan
- formation d'abord
- formation des abeilles
- formation des abysses
- formation abattage d'arbre



formation d.ac

- formation d'accompagnateur en moyenne montagne
- formation d'accueil
- formation d'acteur
- formation d'acupuncture
- formation d'accompagnement
- formation d'acheteur
- formation d'acteur paris
- formation d'accompagnement en fin de vie
- formation d'actuaire
- formation d'accompagnement à la parentalité

WAHL DER AUSBILDUNG

METHODE : GOOGLE SUGGEST



- Ein Wort DAVOR eingeben
- Ein Wort DAZWISCHEN eingeben

cours de * à lausanne



cours de **yoga** à lausanne
cours de **français** à lausanne
cours de **danse** à lausanne
cours de **chant** à lausanne
cours de **dessin** à lausanne
cours de **cuisine** lausanne
cours de **natation** lausanne
cours de **théâtre** lausanne
cours de **couture** lausanne
cours de **piano** lausanne

[Signaler des prédictions inappropriées](#)
[En savoir plus](#)



Note ▾ Horaires ▾

ACQUISITION

DIE KANÄLE

<input type="checkbox"/>	Mot clé	Inte...	Volume	Ten...	KD %	CPC (USD)
<input type="checkbox"/>	+ cours de guitare >>	C	4 400		44 ●	1,32
<input type="checkbox"/>	+ cour de guitare >>	C	2 400		43 ●	1,32
<input type="checkbox"/>	+ cours de guitare en ligne >>	I T	1 300		39 ●	0,98
<input type="checkbox"/>	+ cours de guitare gratuit >>	I T	1 000		36 ●	0,66
<input type="checkbox"/>	+ cours de guitare débutant >>	I T	480		39 ●	1,03
<input type="checkbox"/>	+ cours de guitare electrique >>	C	390		20 ●	0,92
<input type="checkbox"/>	+ cour de guitare gratuit >>	T	210		35 ●	0,64
<input type="checkbox"/>	+ cours de guitare enfant >>	I T	210		12 ●	0,96
<input type="checkbox"/>	+ cours de guitare pour débutant >>	I T	210		33 ●	0,92

ACQUISITION

DIE KANÄLE

<input type="checkbox"/>	Mot clé	Inte...	Volume	Ten...	KD %	CPC (USD)
<input type="checkbox"/>	apprendre la guitare >>		3600		26	1,50
<input type="checkbox"/>	apprendre la guitare seul >>		1900		22	0,77
<input type="checkbox"/>	apprendre à jouer de la guitare >>		1600		22	1,00
<input type="checkbox"/>	apprendre la guitare electrique >>		480		21	0,89
<input type="checkbox"/>	apprendre la guitare gratuit >>		390		30	0,74
<input type="checkbox"/>	apprendre à jouer de la guitare gratuitement >>		320		25	0,79
<input type="checkbox"/>	comment apprendre la guitare >>		260		19	0,73
<input type="checkbox"/>	appli gratuite pour apprendre la guitare >>		210		26	0,90

ACQUISITION

● apprendre la guitare
Terme de recherche

Gitarre lernen
Suchbegriff

+ Comparer Vergleichen

Dans tous les pays ▼
In allen Ländern

De 2004 à ce jour ▼
Von 2004 bis heute

Toutes catégories ▼
Alle Kategorien

Recherche sur le Web ▼
Suche im Internet

Évolution de l'intérêt pour cette recherche ⓘ Interessenentwicklung bei dieser Suche



ACQUISITION

● apprendre la guitare
Terme de recherche

● apprendre le piano **Klavier lernen**
Terme de recherche Suchbegriff

+ Ajouter une comparaison
Einen Vergleich hinzufügen

Dans tous les pays ▼

De 2004 à ce jour ▼

Toutes catégories ▼

Recherche sur le Web ▼

Évolution de l'intérêt pour cette recherche ?



Moyenne

ACQUISITION

● apprendre la guitare
Terme de recherche

● cours de guitare
Terme de recherche

Gitarrenkurs
Suchbegriff

+ Ajouter une comparaison

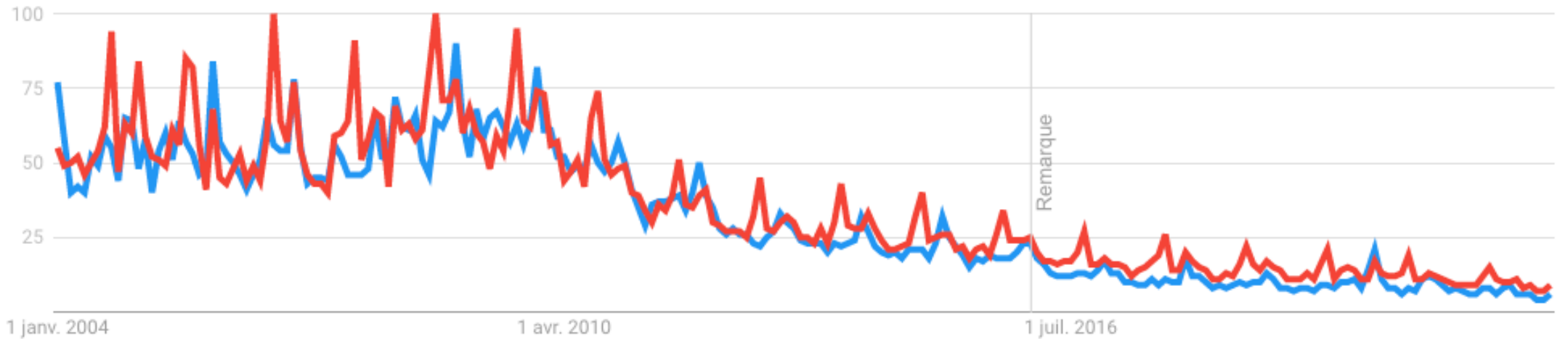
Dans tous les pays ▼

De 2004 à ce jour ▼

Toutes catégories ▼

Recherche sur le Web ▼

Évolution de l'intérêt pour cette recherche ?



Moyenne

ACQUISITION

● apprendre la guitare
Terme de recherche

● cours de guitare
Terme de recherche

+ Ajouter une comparaison

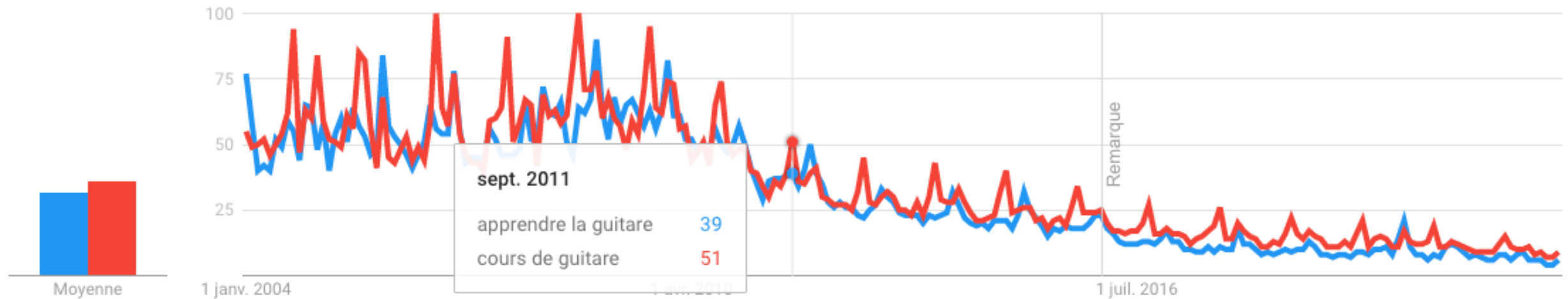
Dans tous les pays ▼

De 2004 à ce jour ▼

Toutes catégories ▼

Recherche sur le Web ▼

Évolution de l'intérêt pour cette recherche ?



ACQUISITION

● apprendre la guitare
Terme de recherche

● cours de guitare
Terme de recherche

+ Ajouter une comparaison

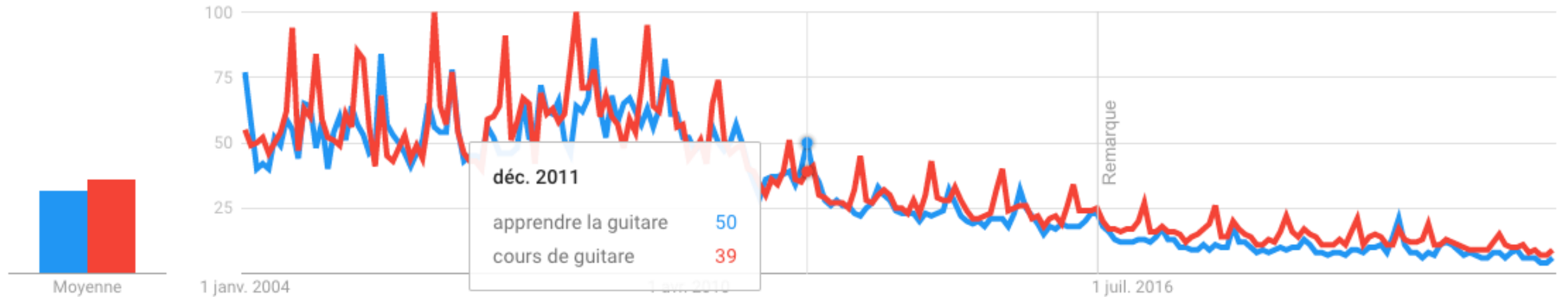
Dans tous les pays ▼

De 2004 à ce jour ▼

Toutes catégories ▼

Recherche sur le Web ▼

Évolution de l'intérêt pour cette recherche ?



ACQUISITION

● apprendre la guitare
Terme de recherche

● cours de guitare
Terme de recherche

● cours de piano
Terme de recherche

+ Ajouter une comparaison

Klavierkurs
Suchbegriff

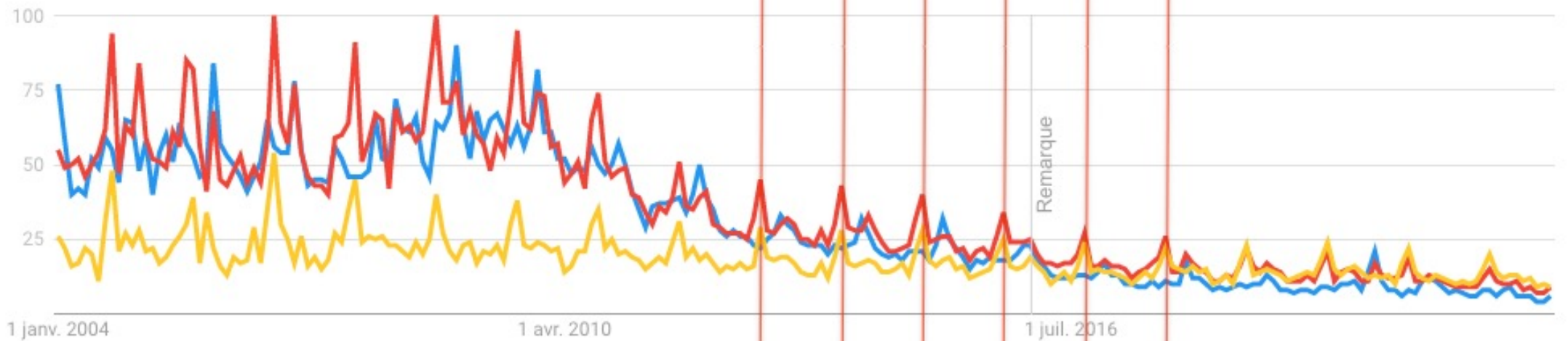
Dans tous les pays ▼

De 2004 à ce jour ▼

Toutes catégories ▼

Recherche sur le Web ▼

Évolution de l'intérêt pour cette recherche ?



Teil 2

- Wie können digitale Medien Bildungsinstitutionen bei der kontinuierlichen Verbesserung der Bildungsqualität unterstützen?

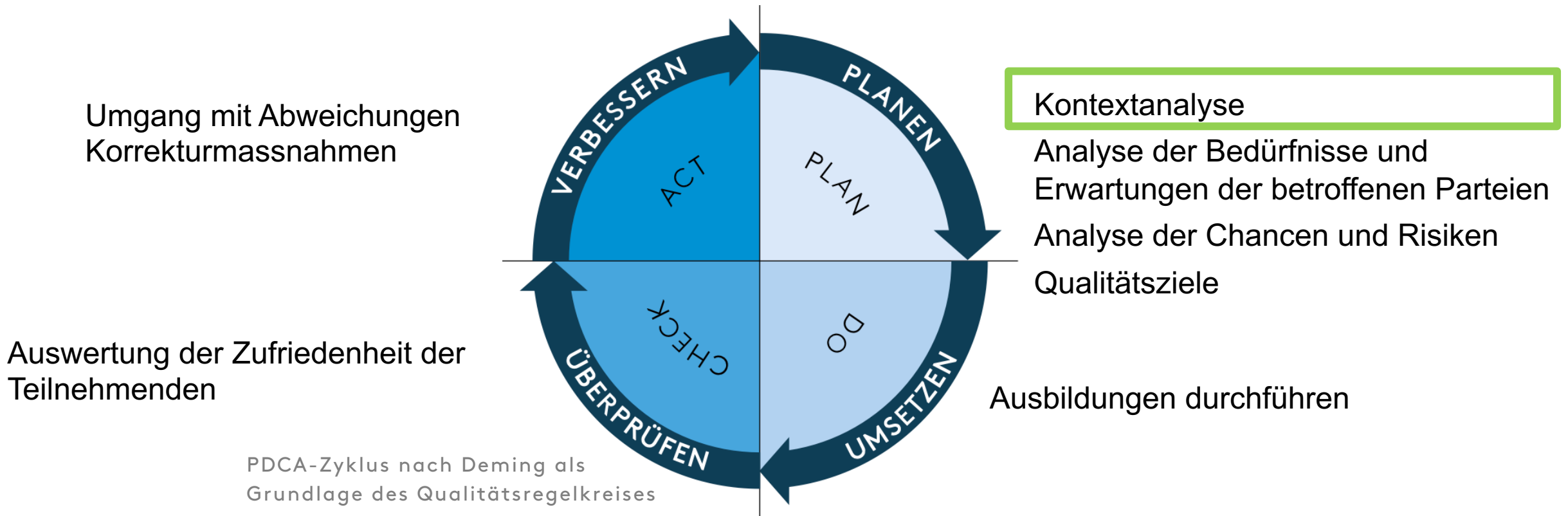
Was weiss man über die eigene Bildungsinstitution?



Was Sie über Ihre
Bildungsinstitution
wissen

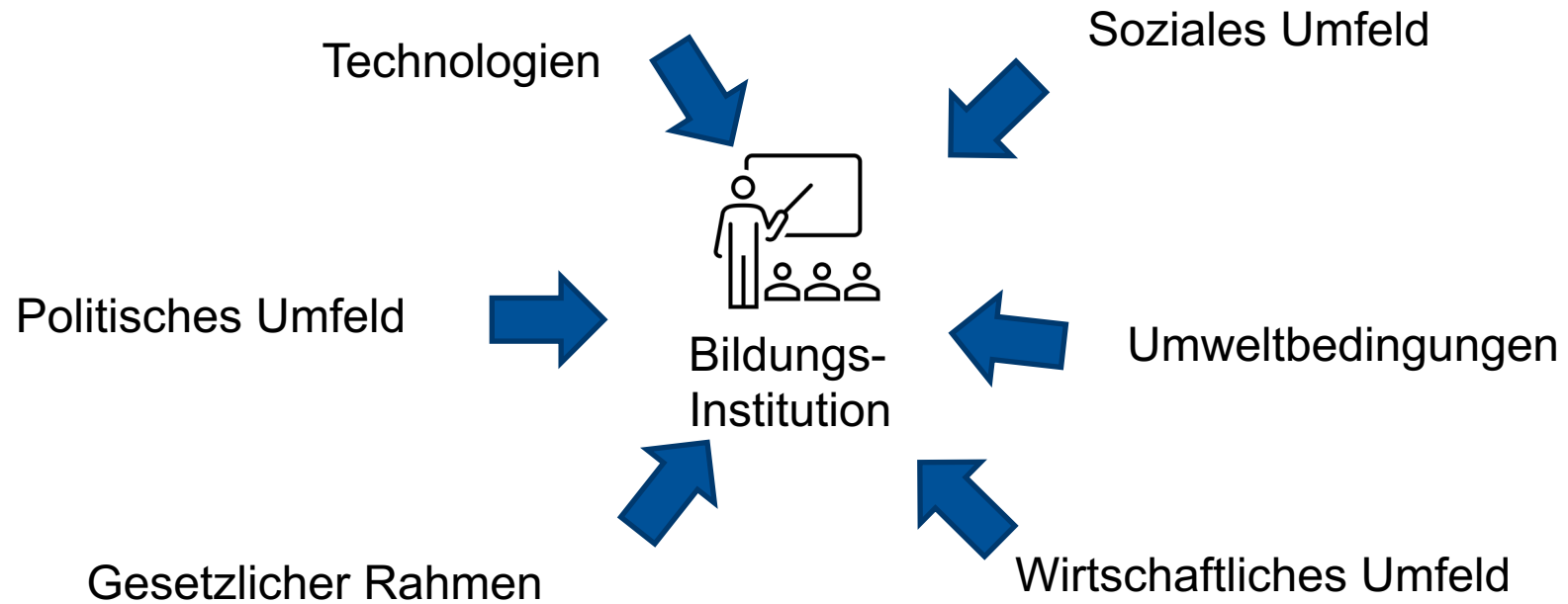
Was Sie über Ihre
Bildungsinstitution nicht
wissen

Der Kreislauf der kontinuierlichen Verbesserung



Wie können soziale Medien helfen, dass sich dieses Rad dreht?

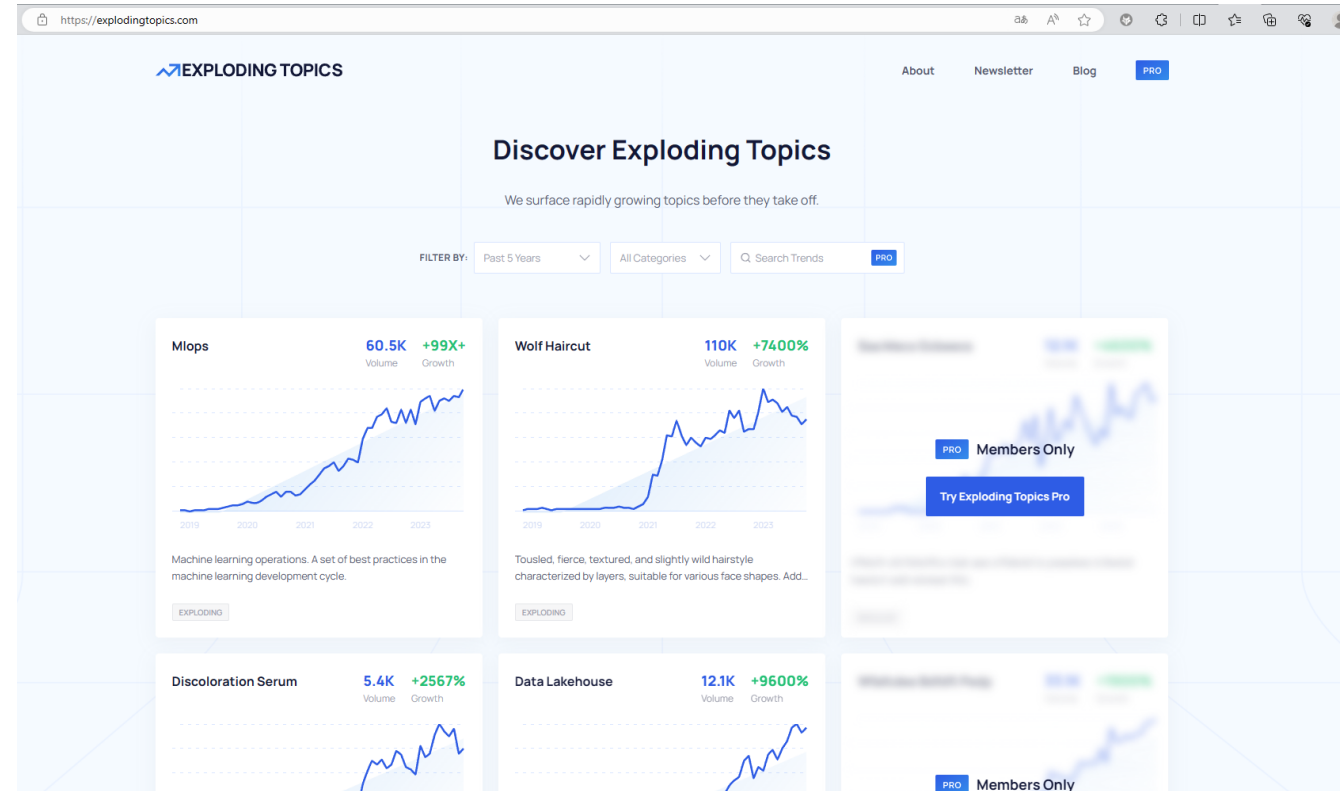
Kontextanalyse



Wie lässt sich der Kontext erfassen?

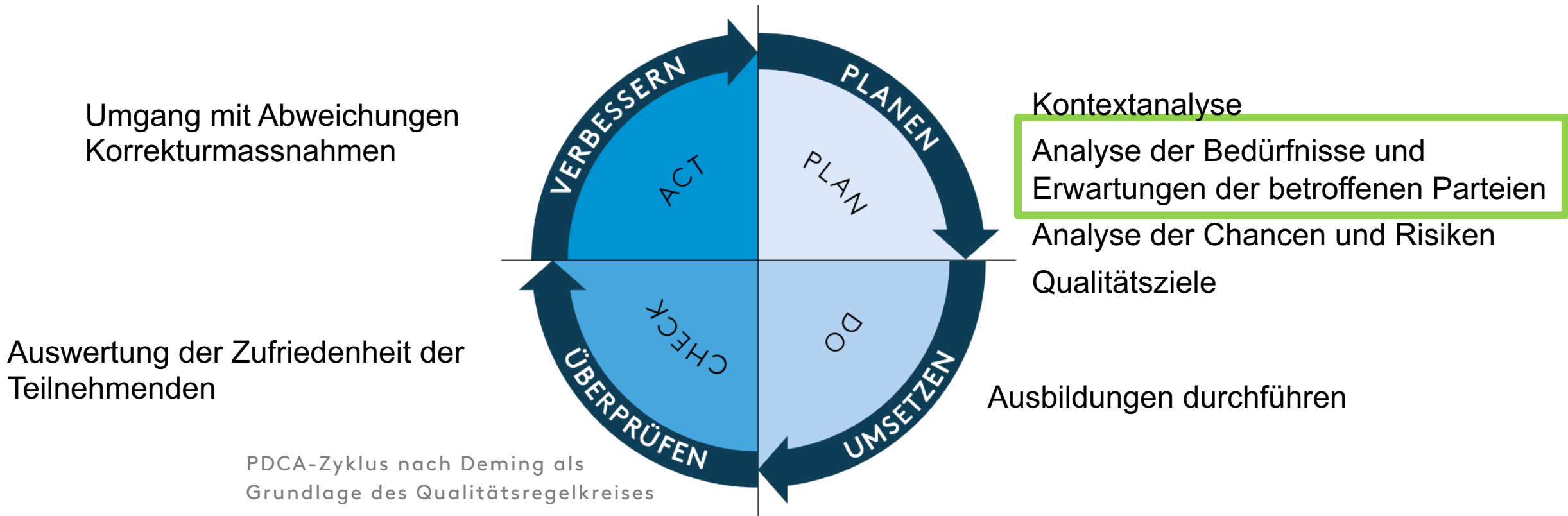
Geeignete Tools:

- Verwendung von Hashtags
- Tools zur Trandanalyse
- Kanal-Hub



Quelle: [Exploding Topics - Discover the hottest new trends.](https://explodingtopics.com)

Der Kreislauf der kontinuierlichen Verbesserung



Wie können soziale Medien helfen, dass sich dieses Rad dreht?

Was ist Unterschied zwischen *Bedürfnissen* und *Erwartungen* ?

Bedürfnisse :



Erwartungen :

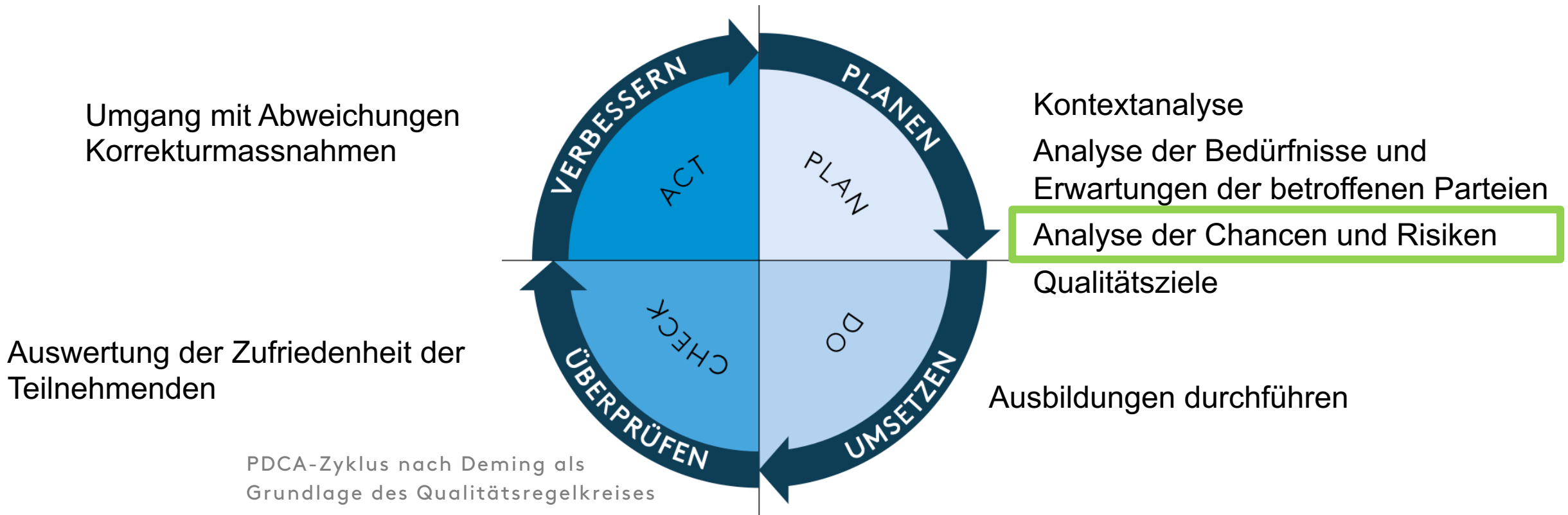
- Beispiel: Slow Food statt Fast Food essen.



- Beispiel: Schnupperausbildung versus Vertiefungsbildung.
- Die Erwartungen sind das Pflichtenheft.
- Dieses Pflichtenheft ist nicht immer formalisiert.

Das Bedürfnis wird bewusst oder unbewusst wahrgenommen.

Der Kreislauf der kontinuierlichen Verbesserung



Wie können soziale Medien helfen, dass sich dieses Rad dreht?

Risikoanalyse

quels sont les 5 principaux risques stratégiques pour une institution de formation continue en suisse ?

- ✓ Recherche de **risques stratégiques pour une institution de formation en suisse**
- ✓ Recherche de **5 principaux risques stratégiques pour une institution de formation continue en suisse**
- ✓ Générer des réponses pour vous...

La gestion des risques stratégiques et opérationnels est essentielle pour les entreprises, y compris les institutions de formation. Les risques stratégiques sont ceux qui menacent la capacité d'une entreprise à atteindre ses objectifs à long terme. Ils peuvent inclure des facteurs tels que les changements de marché, les perturbations technologiques, les changements réglementaires, les catastrophes naturelles, etc ¹. Les risques opérationnels, quant à eux, sont liés aux processus internes d'une entreprise et peuvent inclure des erreurs humaines, des défaillances de systèmes, des fraudes, etc ¹.

En Suisse, la gestion des risques est réglementée par la loi sur l'assurance-accidents (LAA) et la loi sur l'assurance-maladie (LAMal) ¹. Les institutions de formation doivent donc se conformer à ces lois et mettre en place des mesures pour gérer les risques stratégiques et opérationnels.

Il est important que les institutions de formation en Suisse évaluent régulièrement leurs risques stratégiques et opérationnels afin de minimiser leur impact potentiel sur leur capacité à atteindre leurs objectifs à long terme. Les mesures de gestion des risques peuvent inclure la mise en place de plans d'urgence, la formation du personnel sur les procédures de sécurité et la mise en place de systèmes de surveillance pour détecter les risques potentiels ¹.

Je suis désolé mais je n'ai pas trouvé d'informations spécifiques sur les 5 principaux risques stratégiques pour une institution de formation continue en Suisse. Cependant, j'espère que ces informations vous ont aidé.

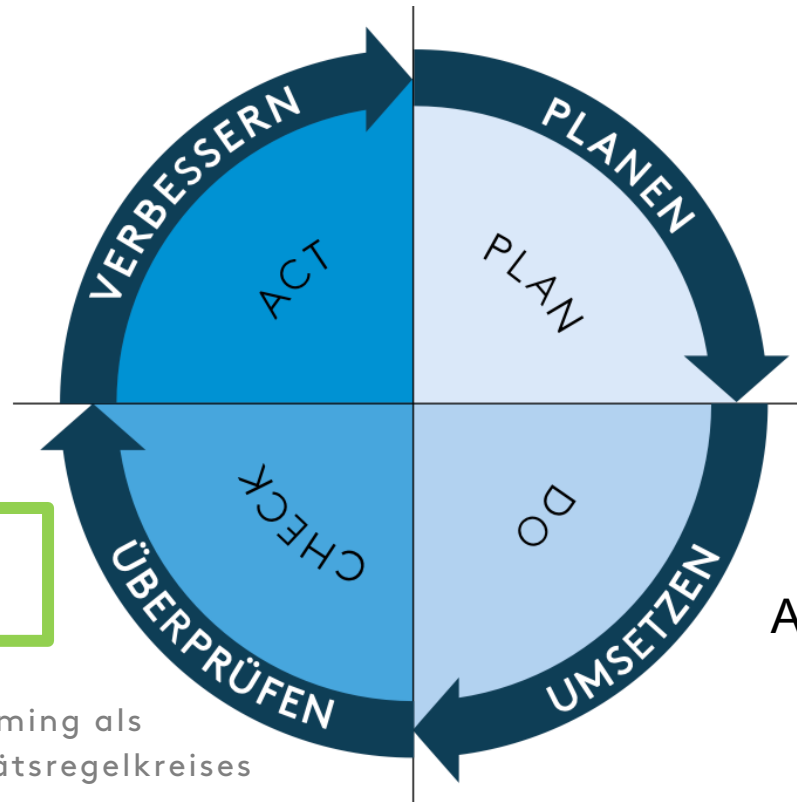
En savoir plus : [1. kmu.admin.ch](#) [2. kmu.admin.ch](#) [3. www2.deloitte.com](#) [+8 plus](#)

2 sur 10 ●

Der Kreislauf der kontinuierlichen Verbesserung

Umgang mit Abweichungen
Korrekturmassnahmen

Auswertung der Zufriedenheit der
Teilnehmenden



Kontextanalyse
Analyse der Bedürfnisse und
Erwartungen der betroffenen Parteien
Analyse der Chancen und Risiken
Qualitätsziele

Ausbildungen durchführen

PDCA-Zyklus nach Deming als
Grundlage des Qualitätsregelkreises

Wie können soziale Medien helfen, dass sich dieses Rad dreht?

Beispiel für ein digitales Bewertungssystem

The screenshot displays the eduwo website interface. The top navigation bar includes the logo, search options, and user account links. The main content area features a grid of educational institutions and a detailed review for 'Physiotherapie ganz familiär'.

eduwo Trouver éducation Pour Les Entreprises FR

THIM - die internatio...
Landquart

PH NMS Bern PH-Institut NMS Bern
Bern

Physiotherapie ganz familiär 4.6
Corinne • 30.10.2023

sehr gut 4.8

Klein und überschaubar. Mehr Praxis als an der PH. Fixe Stundenpläne und Seminargruppen.
Zu Fuss nur 5min entfernt vom Hauptbahnhof.

Bewertung

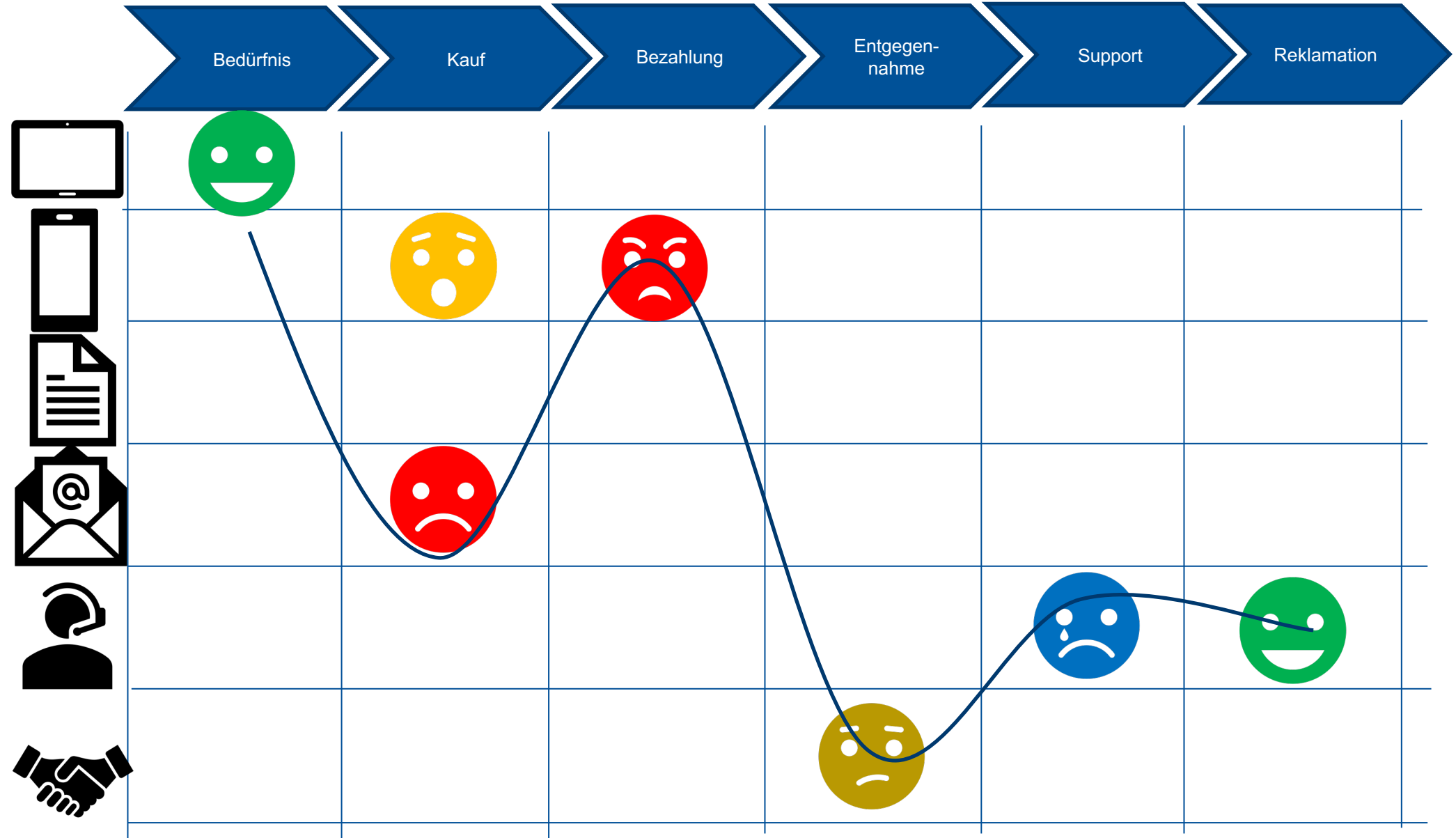
Dozenten / Lehrer	★★★★★
Ausstattung der Schule	★★★★★
Organisation der Schule	★★★★★
Rahmenangebot / Umfeld	★★★★★
Lehrinhalt	★★★★★

Janine
07.07.2023 • Abschlussjahr 2026

PH NMS Bern PH-Institut NMS Bern
Bern

Freundschaft 4
Ursula • 06.07.2023

Customer Journey, Kundenerfahrung



Wie kann man die Informationsflut der Feedbacks verarbeiten?

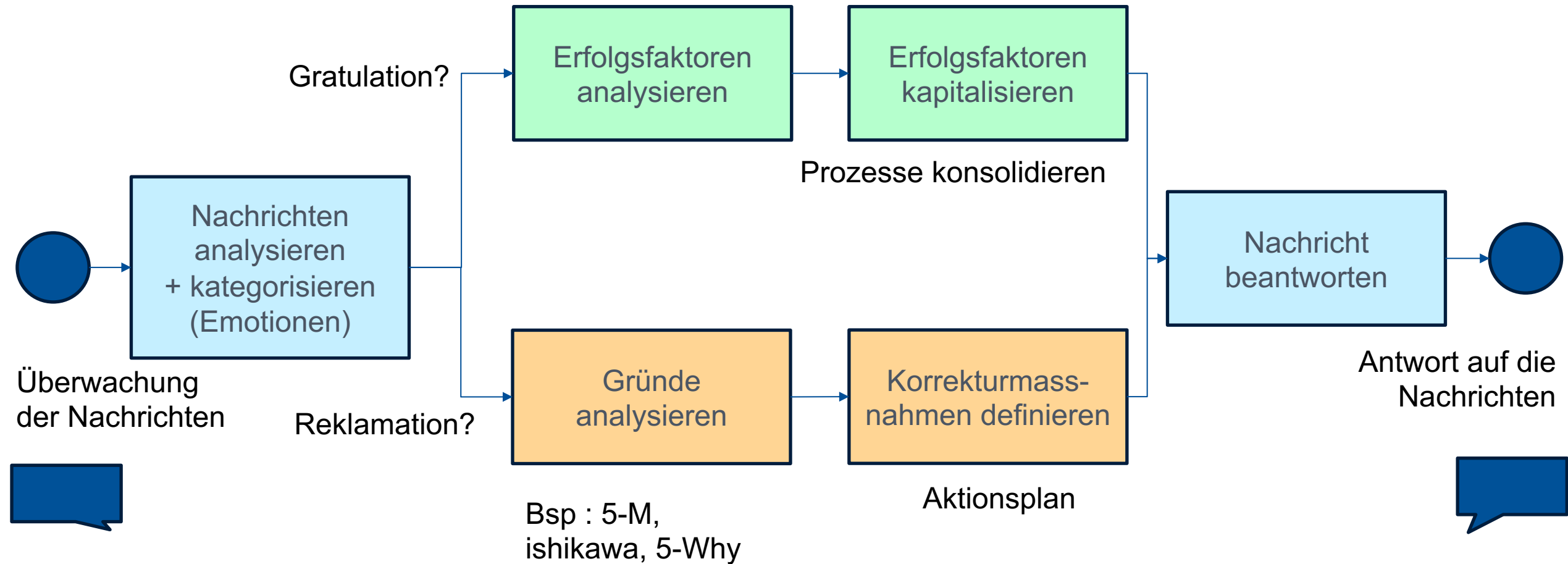
Geeignete Tools:

- Sentiment Analysis
- Tools für Online-Reputations-Management
- Tools für Social Media Monitoring



Quelle : <http://venturebeat.com/2014/11/19/salesforce-brings-social-studio-deeper-into-its-cloud-family/>

Beispiel für einen Qualitätssicherungsprozess



3 Take Aways

1) Die digitalen sozialen Medien können bei der Umsetzung des **Kreislaufs der kontinuierlichen Verbesserung** in den Bildungsinstitutionen helfen

2) Mit der Verarbeitung dieser digitalen Daten können die bildungsspezifischen **Bedürfnisse und Erwartungen** potenzieller und bestehender Kunden besser ermittelt werden

3) Die Analyse der digitalen Feedbacks der Teilnehmenden sollte alle **Stimmungen** berücksichtigen, die diese auf ihrer Customer Journey erlebt haben.

HM•NSTER

Eine einzigartige
pluridisziplinäre Synergie

QUALITEACH



THALENT SA
ENGINEERING CONSULTING LICENSING






GESTIFORM

Da es sich um ein vielversprechendes Projekt handelt, unterstützt uns der Staat mit einem F&E-Zuschuss. Dadurch können die Kosten der ersten Kunden in jedem Tätigkeitsbereich reduziert werden.

Möchten Sie Teil dieses Abenteuers werden? 

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Links

- LinkedIn Jérémie Agboklu 
- www.sirisplus.ch
- LinkedIn Vincent Renevey 
- www.hmonster.com
- LinkedIn Jean-Pierre Besse 
- www.gestiform.ch