

Warum Personenzertifizierungen an Bedeutung gewinnen

Was zählt, ist das Vertrauen

Von Bank bis Immobilien: Wie Kompetenznachweise die Qualität in Berufen messbar und zukunftsfähig machen.

Text: SAQ Swiss Association for Quality

Wenn wir ein Haus kaufen, uns zur Altersvorsorge beraten lassen oder IT-Dienstleistungen beziehen, oft hängt unsere Entscheidung weniger vom Unternehmen ab als von der Person, die uns gegenübersteht. Können wir ihr vertrauen? Ist sie kompetent? Hat sie das nötige Wissen auf aktuellem Stand?

Solche Fragen lassen sich nicht immer leicht beantworten. Doch immer mehr Branchen versuchen, genau hier anzusetzen – mit Personenzertifizierungen. Die SAQ Swiss Association for Quality nimmt in der Schweiz dabei eine führende Rolle ein: Sie hat bis heute mehr als 17'000 Bankkundenberaterinnen und -berater zertifiziert, jährlich kommen rund 1500 bis 2000 neue Zertifikate hinzu. Mit einer Rezertifizierungsrate von 76 Prozent wird deutlich: Für viele Institutionen sind solche Nachweise längst fester Bestandteil ihrer Qualitätssicherung.

Qualität sichtbar machen – und gezielt weiterentwickeln

Was oft übersehen wird: Zertifizierungen zeigen nicht nur bestehende Kompetenz, sie heben das Berufsbild aktiv auf ein neues Qualitätsniveau. Indem gemeinsam mit Branchenvertreterinnen und -vertretern Standards entwickelt werden, entsteht ein kollektives Verständnis darüber, was professionelle Arbeit ausmacht. Dieses Verständnis wirkt in die Organisationen hinein, prägt Ausbildung, interne Weiterbildung und langfristig auch die Erwartungen der Kunden.

Noch zentraler ist die regelmässige Rezertifizierung. Sie stellt sicher, dass Wissen, Methoden und ethische Grundlagen nicht auf dem Stand von gestern verharren, sondern sich mit der Praxis, dem Markt und den technologischen

Entwicklungen weiterentwickeln. Zertifizierte Fachpersonen haben also nicht nur einmal eine Prüfung bestanden, sie verpflichten sich zu kontinuierlicher Aktualität.

Ein Gütesiegel für komplexe Zeiten

Die neue SAQ-Zertifizierung für Immobilienmaklerinnen und -makler, die 2024 eingeführt wurde, zeigt, dass dieser Ansatz Schule macht. In einer Branche, die oft für mangelnde Vergleichbarkeit und schwankende Beratungsqualität kritisiert wurde, schafft sie Klarheit: Kundinnen und Kunden erkennen auf einen Blick, ob jemand aktuelle Fachkompetenz mitbringt. Rechtlich, wirtschaftlich und kommunikativ.

«Das SAQ-Zertifikat wird im Markt bereits positiv wahrgenommen. Es stärkt die Glaubwürdigkeit sowohl für die Maklerinnen und Makler als auch für ihre Auftraggeber», so das Fazit im Fach-

artikel-Interview an Cyrill Lanz, Gründer und CEO von Betterhomes AG, «Qualitätsstandards in der Immobilienwelt» (Management und Qualität 05–06/2025, S. 40).

Beruflicher Anspruch, klar definiert

Ob Bank, IT, Gesundheit oder Immobilien, überall dort, wo Menschen auf Fachwissen angewiesen sind, hilft eine Zertifizierung, Vertrauen zu schaffen. Und mehr noch: Sie definiert, was «gute Arbeit» in diesem Beruf bedeutet. Sie schafft Entwicklungspfade, hebt interne Standards und reduziert Unsicherheiten für Unternehmen, für Kunden, für Mitarbeitende.

In Zeiten, in denen sich Märkte, Technologien und Erwartungen rasant verändern, ist das vielleicht die grösste Stärke von Personenzertifizierungen: Sie verbinden Klarheit mit Dynamik und Qualität mit Zukunft. ■

