



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer

SEMINAR PROGRAMM

für

- Service-Innen- und Außendienst
- Service-Vertrieb
- Service-Führungskräfte
- Technische Trainer

WWW.KUNDENDIENST-TRAINER.DE

**Service
Leidenschaft
Kompetenz
Nachhaltigkeit**

Dafür stehen wir.



Liebe Leserin,
lieber Leser,

Kunden hochwertiger Produkte verlangen mehr denn je nach einem ebenso starken Service. Dies steigert auch die Erwartungen an Ihre Mitarbeiter.

Mit unseren Trainings stärken wir die methodischen Kompetenzen unserer Teilnehmer und dadurch die Verbindung zu ihren Kunden – eine nachhaltige Veränderung für Ihren Service!

Als renommiertester Trainingsanbieter für Ihren Service als Geräte- und Maschinenbauer präsentieren wir Ihnen das folgende Seminar-Programm.

Sprechen Sie uns an, wir beraten Sie gerne.

Herzliche Grüße

A handwritten signature in blue ink that reads "Emre Günes".

Emre Günes
Geschäftsführer

A handwritten signature in blue ink that reads "Peter Schönle".

Peter Schönle

Unsere Seminare

ZIELGRUPPEN

- Service-Innendienst
- Service-Außendienst
- + Service-Vertrieb
- Technische Trainer
- ▲ Service-Führungskräfte



Was andere über uns sagen:

Entdecken Sie hier im Programm Stimmen unserer Seminarteilnehmer.

●	Der Servicetechniker als kundenbindender Erfolgsfaktor	S. 06
●	Der Servicetechniker als Chancennutzer	S. 07
+	Telefon-Support-Training	S. 08
○ ● ■	Workshop Methodische Fehlersuche	S. 09
○ +	Ersatzteilverkauf und -beratung für den Innendienst	S. 10
+ ▲	Profi im Service-Verkauf	S. 11
○ ● + ▲	Fit für globalen Service	S. 12
● + ■ ▲	Techniker-Einsätze in Krisengebieten	S. 13
○ ● + ■ ▲	Praktische Service-Kommunikation auf Englisch I	S. 14
○ ● + ■ ▲	Praktische Service-Kommunikation auf Englisch II	S. 15
	▲ Führungstraining für den Service I	S. 16
	▲ Führungstraining für den Service II	S. 17
	▲ Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte	S. 18
○ ●	▲ Kommunikation in der digitalen Service-Welt – Führung über die Distanz	S. 19
● +	▲ Klausur Zeit- und Selbstmanagement im Service	S. 20
○ ● + ■ ▲	Erste Hilfe fürs Gehirn: Einfach visualisieren und moderieren!	S. 21
	▲ Workshop: Service-Standards	S. 22
	▲ Workshop: Standortbestimmung und individuelle Projektplanung	S. 23
	■ Zertifizierter Technischer Trainer praxisgeprüft TTXTT	S. 24
	■ Modul 1: Train the Technical Trainer	S. 28
	■ Modul 2–4	S. 29
	■ Modul 5: Interkulturelle Kompetenz für Technische Trainer	S. 30
	■ ▲ Forum Technisches Training	S. 31
●	Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker praxisgeprüft 	S. 32

Unsere Stärken — Ihr Nutzen

Profitieren Sie von der langjährigen Erfahrung unserer Spezialisten und ihren Trainings, die nicht nur toll sind, sondern nachhaltig Ihren Serviceerfolg verbessern.



Meine Erwartungen wurden übertroffen. Ich habe nicht gewusst, dass es so viele Einzelheiten gibt, die einen guten und erfolgreichen Trainer prägen.

Seminarteilnehmer
**Zertifizierter Technischer Trainer
praxisgeprüft (S.24)**



Pionier und Marktführer

Seit über 15 Jahren treffen sich in unseren Seminaren Praktiker aus allen Bereichen des technischen Service und technischen Trainings. Wir gehören damit zu den wichtigsten auf den technischen Servicebereich spezialisierten Trainingsinstituten in Deutschland.



Training aus und für die Praxis

Wir punkten mit Praxis-Trainern, die Sie mit Know-how und schnell umsetzbarem Handlungswissen unterstützen und trainieren. Neben jahrelanger Erfahrung als Trainer haben alle eine fundierte praktische Berufserfahrung.



Offene oder Inhouse-Seminare

Wir bieten Erfahrungsaustausch mit anderen Insidern aus der Servicebranche oder Individualität für Ihr Unternehmen.



Internationalität

Das Service Business ist ein globales Geschäft. Wir verfügen über anerkannt umfangreiche interkulturelle Erfahrung und trainieren in bis zu 7 Sprachen.



Zertifizierte Weiterbildungen

Mit unserem strukturierten, standardisierten und zertifizierten Vorgehen halten wir unsere Trainings auf höchstem Niveau – für Sie und Ihr Team.



Nachhaltige Wirkung

Wir entwickeln unsere Angebote stetig fort, damit wir *Menschen* (M) methodisch in ihren Rollen stärken und in ihrer *Wirkung* (W) nachhaltig zum Erfolg führen.





Der Servicetechniker als kundenbindender Erfolgsfaktor

Ein Kommunikationstraining zum exzellenten Umgang mit Servicekunden für die Praktiker vor Ort

ZIELGRUPPEN

- Service-Außendienst

DAUER

3 Tage

AUFBAU/UPGRADE

- Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker praxisgeprüft Field Service (S. 32)
Nähere Informationen finden Sie unter: www.kunden-kompetenz-techniker.de
- Der Servicetechniker als Chancennutzer (S. 7)

LERNZIELE

Heikle Situationen im Service vermeiden lernen

Auf Beschwerden angemessen reagieren und den Kunden zufriedenstellen

Nonverbale Elemente bewusst einsetzen

Die größte Zahl der Kundenkontakte läuft nicht über Verkäufer, sondern über die technischen Mitarbeiter vor Ort. Oft müssen Servicetechniker aufreibende Konflikte mit Kunden ausstehen, nur weil das nötige Verständnis für die Sichtweise des Kunden fehlt.

Ein Techniker, der eine gute Beziehung zu den Kunden hat, darf sich eher Fehler erlauben als ein Techniker, der die Bedürfnisse des Kunden nicht richtig erkennt und falsch handelt.

INHALTE

- Mit den Augen des Kunden sehen
- Bewusst wahrnehmen, was der Kunde wirklich will/braucht
- Die Kunden-Kontakt-Kette kennen und nutzen
- Techniken für ein vertrauensvolles Beratungsgespräch
- Den Nutzen der Leistung vermitteln
- Konfliktgespräche de-eskalierend führen
- Schlechte Nachrichten „annehmbar“ vermitteln

Der Servicetechniker als Chancennutzer

Ein vertriebsorientiertes Kommunikationstraining für die Praktiker vor Ort

LERNZIELE

Verkaufschancen erkennen und nutzen

Kundenbedürfnisse erkennen

Frage- und Pausentechniken bewusst einsetzen

Ein Servicetechniker ist selten leidenschaftlicher Verkäufer, allerdings engagiert er sich mit Leidenschaft für die Technik.

Dabei hat der Techniker oft Verkaufschancen, um die ihn viele Verkäufer beneiden: bei präventiven Lösungen, bei Serviceverträgen, bei Zusatzausrüstungen usw. Diese sollten bewusst erkannt und erfolgreich genutzt werden.

INHALTE

- Techniken für ein vertrauensvolles Beratungsgespräch
- Verkaufschancen gezielt ausloten
- Engpassfaktoren des Kunden ermitteln und ansprechen
- Gespräche strukturiert führen, ohne sie zu dominieren
- Nonverbale Elemente bewusst einsetzen
- Kundentypen erkennen und entsprechend behandeln



ZIELGRUPPEN

- Service-Außendienst
- Alle Mitarbeiter, die „offiziell“ keine Verkäufer sind, aber häufigen Kundenkontakt haben

DAUER

2 Tage

AUFBAU/UPGRADE

- Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker praxisgeprüft Field Service oder Telefon-Support (S. 32)

Nähere Informationen finden Sie unter:
www.kunden-kompetenz-techniker.de



Telefon-Support-Training

Hilfe im technischen Service kompetent und professionell vermitteln

ZIELGRUPPEN

- Service-Innendienst

DAUER

3 Tage

AUFBAU/UPGRADE

- Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker praxisgeprüft
Telefon-Support (S. 32)

Nähere Informationen finden Sie unter:
www.kunden-kompetenz-techniker.de

LERNZIELE

Vermittlung eines positiven Service-Erlebnisses – auch ohne persönlichen Kontakt

Effektiver Support durch professionelle Gesprächsführung

Der Telefon-Support ist in der Regel mehr als nur eine technische Infoquelle für Kunden. Was sie wirklich erwarten, ist ein „offenes Ohr“ für ihre Anliegen und maßgeschneiderte Hilfe. Daraus ergeben sich spezifische Anforderungen an die Mitarbeiter im Telefon-Support: Sie müssen der menschlichen Seite ebenso Rechnung tragen wie den technischen Hintergründen.

Die Stimme am Telefon ist die Visitenkarte des Unternehmens und ebnet den Weg zur eigentlichen Problemlösung – Voraussetzung für Service-Excellence.

INHALTE

- Professionelle Freundlichkeit am Telefon
- Der richtige Einstieg und taktische Gesprächsführung
- Mit schwierigen Gesprächspartnern geschickt umgehen
- Reklamationen erfolgreich handhaben
- Telefongerechte Fragetechnik
- Kundenanliegen strukturieren und schnell „auf den Punkt“ bringen
- Verständlich erklären



Insbesondere die Tipps im Umgang mit schwierigen Kunden waren für mich sehr nützlich.

Seminarteilnehmer

Workshop Methodische Fehlersuche

Technischen Fehlern auf der Spur – systematisch und durchdacht

LERNZIELE

Systematische, uniforme Problemlösung statt „trial and error“

Bessere Einbindung des Kunden als Informationsquelle

„Erst grübeln, dann dübeln...“ – Eine zentrale Aufgabe von Technikern ist es, Fehler systematisch zu finden und sie zu beheben. Dies ist gerade bei komplexen technischen Systemen sehr anspruchsvoll. Die Stärkung dieser Kompetenz birgt ein riesiges betriebswirtschaftliches Einsparpotential und gehört zu den Aufgaben der (fachlichen) Führungskraft.

Root Cause Analysis darf kein Prozess mehr von individuell unterschiedlicher Art und Dauer sein. Systematische Fehlersuche beginnt vor dem ersten Handgriff an der Maschine.

INHALTE

- Kommunikationstechniken zur intensiven Informationsgewinnung
- Optimierung von Anfangskontakt und Auftragsklärung
- Systematische Frage- und Denktechniken
- Einsatz von Notizen als Grundlage systematischen Vorgehens
- Psychologische Hintergründe und deren Nutzen
- Vermittlungsmethoden



ZIELGRUPPEN

- Service-Innendienst
- Service-Außendienst
- Technische Trainer

DAUER

2 Tage

AUFBAU/UPGRADE

- Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker praxisgeprüft
Methodische Fehlersuche (S. 32)
Nähere Informationen finden Sie unter:
www.kunden-kompetenz-techniker.de



Ersatzteilverkauf und -beratung für den Innendienst

Ein vertriebsorientiertes Telefon-Training für den Service

ZIELGRUPPEN

- Service-Innendienst
- Service-Vertrieb

DAUER

2 Tage

AUFBAU/UPGRADE

- Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker praxisgeprüft Field Service oder Telefon-Support (S. 32)

Nähere Informationen finden Sie unter:
www.kunden-kompetenz-techniker.de

LERNZIELE

Das gesamte Potenzial des Ersatzteilgeschäfts pro-aktiv nutzen

Ganzheitliche optimale Kundenversorgung

Ein Kundenanruf wegen eines Ersatzteils muss keine rein administrative Angelegenheit zur Lieferung eines einzelnen Teiles sein. Oft ist es ein Signal des Kunden, dass es ein Problem gibt, bei dem er professionelle Unterstützung braucht. Dann ist das einzelne Ersatzteil nur ein Faktor im Gesamtkontext und es bietet sich die Chance, daraus einen zusätzlichen vorsorgenden Teileverkauf, einen Servicetechniker-Einsatz, oder eine Kundens Schulung zu generieren.

Vorausgesetzt, die Kundenbedürfnisse werden genau ermittelt und dann umfassend versorgt.

INHALTE

- Ideen, um das Ersatzteilgeschäft weiterzuentwickeln
- Hintergrundwissen über menschliche Verhaltensweisen
- Durchdringen der Kundenkontakt-Situation
- Kundentypen erkennen und handhaben
- Ein vertrauensbildendes Beratungsgespräch führen
- Ersatzteil-Beratung als Baustein zur Service-Excellence
- Den Nutzen des Original-Ersatzteils vermitteln und Ersatzteilpreise vertretbar argumentieren
- Motivation zu pro-aktiver Umsetzung

Profi im Service-Verkauf

Ein Praxis-Training zum erfolgreichen Qualitäts-Verkauf bei Serviceverträgen, Reparaturen und Teilen

LERNZIELE

Psychologische Hintergründe und Körpersprache (er)kennen

Wissen, wie man Serviceprodukte verkauft und dies auch praktisch umsetzt

Überzeugend argumentieren

Wie vermittelt man dem Kunden was die Leistung wert ist? Wie erkennt man den Kundentyp und wie klassifiziert man Kunden? Wie reagiert man, wenn der Kunde sagt „zu teuer“? Diese und viele weitere Fragen beantwortet dieses Seminar – klar, praxisnah und auf den konkreten Fall bezogen. Die Teilnehmer lernen dabei, noch besser zu verstehen, wie der Verhandlungspartner denkt und entscheidet. Sie lernen, den Nutzen aus Sicht des Kunden überzeugend darzustellen und dadurch ihre Verkaufsziele zu erreichen.

INHALTE

- Struktur eines Service-Verkaufsgesprächs
- Die professionelle Gesprächsvorbereitung
- Fragetechniken im Service-Verkauf
- Positives Formulieren
- Kaufsignale erkennen
- Den Abschluss einleiten
- Preisverhandlungen erfolgreich führen



ZIELGRUPPEN

- Service-Vertrieb
- Service-Führungskräfte

DAUER

2 Tage

AUFBAU/UPGRADE

- Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker praxisgeprüft Field Service oder Telefon-Support (S. 32)

Nähere Informationen finden Sie unter:
www.kunden-kompetenz-techniker.de



Fit für globalen Service

Interkulturelle Kompetenz für Techniker im Auslandseinsatz

ZIELGRUPPEN

- Service-Innendienst
- Service-Außendienst
- Service-Vertrieb
- Service-Führungskräfte

DAUER

2 Tage

AUFBAU/UPGRADE

- Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker praxisgeprüft International (S. 32)

Nähere Informationen finden Sie unter:
www.kunden-kompetenz-techniker.de

LERNZIELE

Andere Kulturen mit dem nötigen Hintergrundwissen verstehen

Zwischen unterschiedlichen Kulturen im internationalen Service vermitteln können

Anpassung der eigenen Service-Routine an internationale Service-Anforderungen

Montagen, Inbetriebnahmen, Reparatur- und Wartungsarbeiten, Schulungen bei Kunden vor Ort – meist Routine, wenn es in Deutschland stattfindet. Wirklich schwierig wird es erst im Ausland.

Bevor an Service-Excellence gedacht werden kann, ist erst einmal interkulturelle Kompetenz gefragt, um zu wissen, wie in anderen Kulturen wahrgenommen, empfunden, gedacht und gehandelt wird. Offenheit sowie kulturelle Sensibilität sind dafür Voraussetzung.

INHALTE

- Werte, Normen und Stereotype anderer Kulturen
- Selbst- und Fremdbilder – Verstehen der eigenen kulturellen Prägung
- Besonderheiten der interkulturellen Kommunikation in verschiedenen Service-Situationen
- Projektsteuerung über Zeitzonen und Mentalitätsgrenzen hinweg
- Konfliktmanagement und Reklamationen im interkulturellen Umfeld
- Serviceerwartungen aus unterschiedlichen (kulturellen) Perspektiven
- Überzeugen und Verhandeln in verschiedenen Kulturen

Techniker-Einsätze in Krisengebieten

Vorbereitungstraining für die Sicherheit von Technikern weltweit

LERNZIELE

Risikosituationen erkennen und vermeiden

Adäquate Reaktionen in heiklen Situationen (Selbstschutz)

Jede Reise in Krisengebiete birgt besondere Unwägbarkeiten und Risiken.

Es gilt, die eigene Wahrnehmung und Beobachtungsgabe zu schärfen, den Verhaltensspielraum zu erweitern und dadurch die körperliche und mentale Sicherheit bei Auslandseinsätzen zu erhöhen.

INHALTE

- Einführung in „Individuum – Kultur – Kulturen“
- Tücken der verbalen und nonverbalen Kommunikation im globalen Kontext
- Unterwegs in nichtdemokratischen Ländern und Krisengebieten
- Beamte, Zoll, Militär – Hierarchievorstellungen
- Korruption, Bestechung, Schmiergeld
- Ursachen und Arten von Gewalt – Vorbeugung und Schutz
- Unruhen im Land – was tun?
- Extremfälle, Terroranschläge und Geiselnahmen
- Umgang mit Stress, Angst und Wut



ZIELGRUPPEN

- Service-Außendienst
- Service-Vertrieb
- Technische Trainer
- Service-Führungskräfte

DAUER

2 Tage

AUFBAU/UPGRADE

- Einzel-/Gruppencoaching oder spezifische Länderauswahl auf Nachfrage



Praktische Service-Kommunikation auf Englisch I

Intensives Hands-on Training in anwendungsorientiertem Fachenglisch für Techniker (Grundlagenseminar)

ZIELGRUPPEN

- Service-Innendienst
- Service-Außendienst
- Service-Vertrieb
- Technische Trainer
- Service-Führungskräfte

DAUER

3 Tage

AUFBAU/UPGRADE

- Praktische Service-Kommunikation auf Englisch II (S. 15)

LERNZIELE

Berührungsängste mit der englischen Sprache werden abgebaut.

Souveräne und präzise Kommunikation komplexer Fachthemen in englischer Sprache

Intensiver Kontakt mit der englischen Sprache durch Kleingruppenformat (max. 6 Teilnehmer)

Für erfolgreichen Service weltweit spielt die sprachliche Kompetenz eine wichtige Rolle, insbesondere wenn technische Zusammenhänge komplex sind.

Das innovativ gestaltete Seminar wendet sich an diejenigen, die ihre Englisch-Kenntnisse sowohl für telefonischen Support als auch im Auslandseinsatz schnell verbessern wollen oder sollten. Dabei folgt das Training dem überzeugenden Prinzip: „Über die Technik zur Sprache“ – denn so lernen Techniker am effektivsten.

INHALTE

- Grundlagen des allgemeinen technischen Englisch
- Bewährte Formulierungen, Redewendungen und Ausdrucksweisen
- Dos und Don'ts in der Kundenkommunikation
- Beschreiben von produktspezifischen, technischen Funktionen und Fehlern
- Wiederholtes Üben der Lerninhalte im technischen Kontext

Praktische Service-Kommunikation auf Englisch II

Intensives Hands-on Training zu Kundenkommunikation und E-Mail-Korrespondenz in der Technik (Aufbauseminar)

LERNZIEL

Relevantes und fortgeschrittenes Fach-Englisch in verschiedenen Situationen erfolgreich einsetzen

In diesem Fach-Englisch-Workshop geht es darum, gegenüber internationalen Kunden sprachlich souverän aufzutreten und die Rolle des Technikers als Repräsentant des Unternehmens professionell wahrzunehmen.

Zur Kundenkommunikation gehören u. a. das exakte Beschreiben der Prozesse und Werkzeuge oder die Einweisung von Kundenmitarbeitern an Maschinen.

Auch hierbei hilft beim Lernen das Prinzip: „Von der Technik zur Sprache“, um Techniker schnell und gezielt einsatzfähig zu machen. Dies gelingt umso mehr, da der Trainer selbst aus dem Technik-Umfeld kommt.

INHALTE

- Umgangssprachliche Formulierungen im Kundenkontakt
- Dialoge aus dem täglichen Geschäftsablauf
- Übungen unter Verwendung eigener Präsentationshilfen
- Simulieren von Einweisungen an Maschinen
- Beschreiben von Arbeitsprozessen, Sicherheitsvorschriften, Verhaltensregeln
- Grundlagen für Textbausteine und Formulierungshilfen im E-Mail-Verkehr



ZIELGRUPPEN

- Service-Innendienst
- Service-Außendienst
- Service-Vertrieb
- Technische Trainer
- Service-Führungskräfte

DAUER

3 Tage

AUFBAU/UPGRADE

- Einzelcoaching auf Nachfrage



Führungstraining für den Service I

So führen Sie Servicemitarbeiter zur Service-Excellence

ZIELGRUPPEN

- Service-Führungskräfte

DAUER

3 Tage

AUFBAU/UPGRADE

- Führungstraining für den Service II (S. 17)

LERNZIELE

Wahrnehmung für Dynamik und Prozesse im eigenen Team schärfen und gezielter steuern

Konfliktsituationen konstruktiv begegnen und erfolgreich lösen

Mitarbeiternahe Führung von Servicemitarbeitern auch über die Distanz

Die Qualität der Menschenführung ist auch im Service entscheidend für Leistung und Kosten. Denn die hohen Kundenerwartungen an Servicequalität und Servicebereitschaft sind bei knappen Budgets nur mit hochengagierten Mitarbeitern zu erfüllen.

Die Führungsaufgabe im Service ist eine besondere Herausforderung, da die Mitarbeiter im Außendienst zur erfolgreichen und flexiblen Serviceerfüllung einerseits hoher Freiheitsgrade bedürfen. Andererseits ist eine klare Führung auch über die Distanz hinweg notwendig.

Auch die zuverlässige Kommunikation zwischen dem nahen Innendienst und dem fernen Außendienst stellt für Führungspersönlichkeiten im Service eine fordernde Aufgabe dar.

INHALTE

- Führen im Service – Was ist anders?
- Führungs-Werkzeuge
- Die besondere Bedeutung der Führungsstile im Service
- Ziele festlegen und gemeinsam erreichen
- Wertschätzende Kommunikation mit Mitarbeitern
- Schwierige Gespräche sicher führen
- Konflikte vermeiden – Konflikte lösen

Führungstraining für den Service II

Umsetzungsphase: Vom Wissen zum Tun –
Führungswerkzeuge erfolgsorientiert anwenden

LERNZIELE

Mit Hilfe von Führungswerkzeugen die Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter steigern und ihre Eigenverantwortlichkeit fördern

Ihre Service-Performance bis hin zur Service-Excellence steigern und gleichzeitig die Arbeitszufriedenheit erhöhen

Dieses Führungskräfte-Seminar setzt voll und ganz auf das Trainieren von relevanten Führungs-Verhaltensweisen. Das sichere Beherrschen grundlegender Führungsfähigkeiten wie Fragetechnik, Spiegeln/Pacing und Erkennen von Körpersprache wird vorausgesetzt.

In einer Reflexion über bisherige Führungssituationen und die Erfahrung mit dem Einsatz bestimmter Techniken erfolgt eine aktuelle Standortbestimmung für die Teilnehmer.

Standardsituationen des Führungsalltags im Kundendienst sowie schwierige Situationen aus dem Aufgabenfeld der Teilnehmer werden in Rollenspielen behandelt (Perspektivenwechsel).

INHALTE

- Situatives Führen von Mitarbeitern
- Umsetzung von Führung in der Praxis
- Mitarbeitergespräche vorbereiten, führen und nachbearbeiten
- Motivation von Mitarbeitern steigern, ohne finanziellen Anreiz
- Führen „ohne Befugnis“
- Entwicklung von Mitarbeiterpotentialen



ZIELGRUPPEN

- Service-Führungskräfte

DAUER

2 Tage

AUFBAU/UPGRADE

- Einzelcoaching auf Nachfrage



Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte

Kritische Themen im Gespräch mit Mitarbeitern und Kunden richtig vermitteln

ZIELGRUPPEN

- Service-Führungskräfte

DAUER

2 Tage

AUFBAU/UPGRADE

- Kombination mit dem Seminar Virtuelle Kommunikation und Führung über die Distanz (S. 19)
- Führungstraining für den Service I (S. 16)
- Führungstraining für den Service II (S. 17)

LERNZIELE

Durch die Trennung von Botschaft und Person auch heikle Themen annehmbar kommunizieren

Die richtigen verbalen und non-verbalen Tools beherrschen, um Konflikte zu versachlichen, zu entschärfen und zu lösen

Wie geht es einer Führungskraft, wenn sie ihren Mitarbeitern oder Kunden Unangenehmes, gar Hiobsbotschaften vermitteln muss? Sparmaßnahmen, Preiserhöhungen, Ablehnung von Wünschen oder unbequeme Wahrheiten? Oft schwankt man dabei zwischen der Einsicht in die Notwendigkeit und der Sorge um das gute Verhältnis zum Gesprächspartner.

Damit dieser Spagat gelingt, bedarf es zuverlässiger Methoden für Konfliktgespräche.

INHALTE

- Konfliktgespräche richtig steuern
- Konfliktarten unterscheiden: Typische Muster von Konflikten, Ursachen und Konsequenzen
- Vermittlung unangenehmer Wahrheiten
- Konflikte verbal und nonverbal entschärfen
- Eigene und fremde Blockaden kennenlernen und überwinden
- Stufen des Konfliktmanagements
- Objektive Hintergründe eines Konfliktes ermitteln
- Mit Wut, Enttäuschung, Frustration u. a. umgehen können
- Realistische Lösungen finden und durchsetzen

Kommunikation in der digitalen Service-Welt – Führung über die Distanz

Eine Einführung zu virtuellen Arbeitssituationen – rein praktisch gesehen

LERNZIELE

Effektive Mediennutzung für eine einfachere und erfolgreiche Kommunikation und Zusammenarbeit über die Distanz.



Das Training hat mir viele praktische Tipps geliefert. Im Anschluss konnte ich Online-Sessions in unserem Team schnell und gewinnbringend einführen. Sehr professionell und lohnenswert!

SeminarTeilnehmer

Service-Techniker zu steuern und zu führen war – auch bevor die Schlagworte Digitalisierung und Virtualisierung aufkamen – schon immer eine Herausforderung, da sie hoher Freiheitsgrade bedürfen. Außerdem sieht man als Führungskraft, Teamleiter oder auch als Disponent „seine“ Mannschaft nur selten.

Hinzu kommt, dass Techniker im Vor-Ort-Einsatz gelegentlich unterschiedliche Arbeitsaufträge von mehreren Seiten erhalten. Zudem gilt es, die Mitarbeiter oder Projektkollegen zu motivieren und auch ohne persönlichen Kontakt Vertrauen aufzubauen. Je internationaler heute Service geleistet wird, umso mehr steigen damit auch die Anforderungen an Führung.

INHALTE

- Virtuelle Kommunikation – Herausforderungen und Nutzen
- Was schon gelingt – Austausch Best practices?
- Effektive Mediennutzung – Welches Medium wie, wann und warum?
- Erfolgreiches E-Mail-Management
- Conference Calls produktiv durchführen
- Zusammenarbeit und Führen aus der Ferne



ZIELGRUPPEN

- Service-Innendienst
- Service-Außendienst
- Service-Führungskräfte

DAUER

1 Tag

AUFBAU/UPGRADE

- Kombination mit dem Seminar Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte (S. 18)



Klausur Zeit- und Selbstmanagement im Service

Burnout-Prävention und Zielplanung in der Service-Organisation

ZIELGRUPPEN

- Service-Außendienst
- Service-Vertrieb
- Service-Führungskräfte

DAUER

2 Tage

AUFBAU/UPGRADE

- Einzelcoaching auf Nachfrage

LERNZIELE

Stärkung der Selbstreflexion als Grundlage für das persönliche Ziel- und Selbstmanagement

Priorisierung der eigenen (Service-)Ziele

Die passenden Werkzeuge beherrschen, um die wichtigste Ressource besser und nachhaltiger zu managen: Nämlich sich selbst!

Ständige Erreichbarkeit auf allen Kanälen ist ein Trend unserer Zeit und eine oft geäußerte Erwartung. Andererseits haben Verantwortliche im Unternehmen Ziele, deren Erreichung nicht einfach nebenbei passiert – Konzentration ist erforderlich.

Und darüber hinaus ist jeder auch noch ein Mensch mit einem Privat- und Familienleben. Patentlösungen dafür sind rar. Umso wichtiger ist es deshalb, sich immer wieder auf das richtige Zielsystem auszurichten und den Alltag mit den geeigneten Hilfsmitteln des Zeit- und Selbstmanagements in den Griff zu bekommen.

INHALTE

- Wie Sie Herr Ihrer eigenen Zeit bleiben und dabei die ganz persönliche Leistungskurve finden
- Arbeitsprozesse optimieren: Mehr leisten in gleicher Zeit
- Zeit zum Nachdenken und Nachjustieren
- Potenziale erkennen, Ziele setzen – schriftlich planen
- Prioritäten setzen – das A und O
- Das Arbeitsverhalten anderer positiv beeinflussen
- Quellen finden, aus denen Sie Kraft schöpfen
- Den Weg zur Führungspersönlichkeit bewusst reflektieren

Erste Hilfe fürs Gehirn: Einfach visualisieren und moderieren!

Praxistraining und Workshop zu den Grundlagen

LERNZIELE

Unmittelbare Anwendung der
Visualisierungstools

Festhalten, Komprimieren und
Fokussieren von Inhalten über die
Visualisierung: Macht der
(einfachen) Bilder

Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte – sagt das Sprichwort zu Recht. Was passiert im Business-Alltag? Besprechungen! Wem ging es da nicht schon mal so, dass er nach einer Stunde Meeting den Faden verloren hat? Eine ansprechende Dokumentation der Ergebnisse ist dabei unerlässlich! Genau hier hilft Visualisierung: die Fülle an Informationen und die Komplexität von Themen wird strukturiert und reduziert.

Es braucht keine „künstlerische Hand“. Egal, wie groß das „Talent“ ist, in kleinen zeichnerischen Schritten am Flipchart wird erlernt, wie mit kleinen Details große Flächen klar und lebendig gestalten werden können.

INHALTE VISUALISIERUNG

- Was machen Bilder mit Denkprozessen?
- Wie werden Flipchart und Visualisierungen genutzt?
- Fläche, Farbe, Schrift, Symbole, visuelles Wörterbuch
- Praktisches Ausprobieren und Trainieren

INHALTE VISUALISIERUNG

- Komplexität strukturieren und reduzieren
- Aufmerksamkeit fokussieren
- sprachliche Muster reflektieren und trainieren



ZIELGRUPPEN

- Service-Innendienst
- Service-Außendienst
- Service-Vertrieb
- Technische Trainer
- Service-Führungskräfte

DAUER

1+1 Tag: Visualisieren

1+1 Tag: Moderieren

AUFBAU/UPGRADE

- Follow-Up-Workshop

IN AKTION ERLEBEN

Live Graphic Recording

Wir visualisieren Ihre Meetings
synchron als stiller Partner –
für mehr Transparenz und Fokus
auf das Wesentliche.



Workshop: Service-Standards

Gemeinsame Festlegung der Standards in der Service-Kommunikation

ZIELGRUPPEN

- Service-Führungskräfte und Mitarbeiter aus den beteiligten Bereichen

DAUER

1 Tag

MEHRWERT

Klarheit über die Rahmenbedingungen im Umgang mit Kunden am Telefon oder per E-Mail

Definition unternehmensspezifischer Service-Standards

Erkenntnis, wie Service-Standards in die Organisation getragen werden können

Obwohl die verbalen und nonverbalen Elemente zusammen ca. 90% Kommunikation ausmachen, ist der Inhalt nicht außer Acht zu lassen. Wir empfehlen im Umfeld von Trainings die Service-Standards festzulegen, um einen professionellen und einheitlichen Auftritt des Unternehmens sicherzustellen.

Die Service-Standards und Rahmenbedingungen werden mit einem Querschnitt der Mitarbeiter und Führungskräfte erarbeitet und in der Folge im Serviceumfeld professionell trainiert. Die Teilnehmer werden je nach Ausgangssituation individuell zusammengestellt.

INHALTE

- Allgemeiner Leitfaden für die Annahme von Telefonaten
- Die freundliche Begrüßung
- Umgang mit Reklamationen (Eskalation)
- Umgang mit Terminanfragen
- Die korrekte Weiterleitung
- Die professionelle Verabschiedung

Workshop: Standortbestimmung und individuelle Projektplanung

Intensive Vorbereitung eines längerfristig angelegten Prozesses

MEHRWERT

Alle Führungskräfte werden mit ihren Ideen aber auch ggf. Bedenken frühzeitig eingebunden und skizzieren gemeinsam den erfolgreichen Weg für das geplante Projekt (Prozess).

Im Mittelpunkt steht die zentrale Frage: Was ist nötig, um die geplante Trainingsinitiative nachhaltig mit Erfolg zu krönen?

Investitionssicherung: Mit diesem vorgelagerten Workshop werden die Weichen für ein erfolgreiches Projekt gestellt.

Es reicht nicht (mehr), Mitarbeiter in ein tolles Training zu schicken, wenn vor- und nachgelagert keine entsprechenden Maßnahmen ergriffen werden. Dies muss unter Einbindung aller Beteiligten strukturiert angegangen werden.

INHALTE

- Reflektion Historie und Ist-Zustand
- Klärung der Rahmenbedingungen
- Definition Erwartungen und Soll-Zustand
- Integration „aller“ Beteiligten
- Verabschiedung Road-Map inkl. begleitender Maßnahmen
- Sicherstellung Nachhaltigkeit



ZIELGRUPPEN

- Personalentwicklung
- Service-Führungskräfte und ggf. ausgewählte Mitarbeiter aus den beteiligten Bereichen

DAUER

1 Tag

Individuelle Workshops
Workshops werden auf die individuellen Anforderungen der jeweiligen Kundensituation angepasst!

Zertifizierter Technischer Trainer praxisgeprüft

Vom technischen Spezialisten
zum unabhängig zertifizierten
methodisch-professionellen
Technischen Trainer.



Neue Maßstäbe am Trainingsmarkt

Viele HighTech-Unternehmen verstehen technische Schulungen heute nicht nur als zwingende Notwendigkeit zur laufenden internen Qualifizierung. Sie sehen darin auch ein lukratives Geschäftsfeld für die Unterweisung von Kunden in die Bedienung und Wartung von komplexen Maschinen und Anlagen.

Für beide Fälle reicht es immer weniger aus, einfach einen Experten für ein Themenfeld zu beauftragen, der sein Wissen weitergibt. Wer alles weiß, braucht für sich keine Struktur mehr – wohl aber die Lernenden!

Darüber hinaus fordern Kunden auch immer öfter einen angemessenen Qualifikationsnachweis für die Methodenkompetenz des Technischen Trainers.



**Die einzige gezielt
auf Technische Trainer
ausgerichtete
Zertifizierung in
Deutschland**

Die meisten Trainerausbildungen sind allgemein gehalten und somit nicht auf die spezifischen Bedürfnisse des komplexen Technischen Trainings zugeschnitten.

Genau hier setzt **TTxTT** an.

Diese umsetzungsorientierte Weiterbildung ist die Antwort auf den Bedarf nach einer spezifischen Train the Technical Trainer-Ausbildung. Erstmals ist damit zertifiziertes Vermittlungs-Know-how für Technisches Training gewährleistet, das die Qualifikation von Technischen Trainern auf ein völlig neues Niveau hebt. Die modulare Weiterbildung vermittelt Technischen Spezialisten pädagogisch-didaktische Methodik und sichert so die Qualität ihres Trainings.

Das „x“ wird übrigens „mal“ ausgesprochen und steht für den Multiplikator. Denn Technische Trainer sind Multiplikatoren – sie multiplizieren das komplexe technische Know-how.

Für wen ist die Weiterbildung geeignet?

Treffen einige dieser Punkte auf Sie zu?

- Ihr technisches Know-how auf Ihrem Fachgebiet ist unumstritten.
- Sie haben sich bewusst entschieden, im Bereich technischer Schulungen systematisch erfolgreich zu werden.
- Sie wollen prüfen, ob auch e-Learning-/ Blended-Learning-Elemente in Ihrem Bereich sinnvoll wären oder setzen diese bereits ein.
- Sie bringen Engagement zur Weiterentwicklung Ihrer Schulungen mit.
- Sie wollen mit diesem Lehrgang Ihre praktische Kompetenz methodisch fundiert erweitern und sich den Erfolg dieser Entwicklung schließlich von einer Hochschule anerkennen und zertifizieren lassen.
- Sie wissen, dass erst die konsequente Umsetzung eine professionelle technische Schulung garantiert und wollen deshalb kompetenten Support und Beratung nutzen.
...dann ist diese Weiterbildung genau richtig für Sie!

Wem nutzt die Weiterbildung?

- **Der Schulungsleitung/Akademie**
Sie erhalten über TT×TT eine auf einem wissenschaftlichen Kompetenzmodell basierende Qualitätssicherung, die Sie zur Grundlage weiterer Verbesserungen oder der Entwicklung eines Standards in Ihrem Schulungsbereich machen können.
- **Dem Bereich HR/Personalentwicklung**
Über die Zertifizierung durch eine unabhängige, wissenschaftlich kompetente Stelle gewährleisten Sie einen höheren Standard in einem teilweise „weit entfernten“ Fachbereich.
- **Ihren Kunden**
Diese haben die Sicherheit, dass eine gebuchte Schulung einem hohen didaktischen Anspruch in der Technikvermittlung genügt und die eingesetzte Arbeitszeit effizient und nachhaltig zum Erfolg führt.

Sie haben Interesse an weiterem Support wie z. B. Lernbegleitung, Coaching, Beratung oder Gruppen zum Erfahrungsaustausch?

Fordern Sie ein individuelles Angebot an. Wir beraten Sie gern!

Überzeugender Leistungsumfang

- 9 Tage Seminar/Training verteilt auf 3 Module mit Vermittlung von Wissen und Können nach dem Motto „walk your talk“ – Vorleben der vermittelten Methoden durch den Trainer
- Praxisphasen mit zusätzlichen Online-Aufgaben als Lernzielkontrollen und Erstellung der Projektarbeit zwischen den Modulen
- Praktische Nutzung einer Online-Lernplattform bereits ab Modul 1
- Intensivierung des Erlernten in praktischen Übungen an eigenen Themen der Teilnehmer
- Kompetente Unterstützung und Betreuung durch den Trainer bei der Entwicklung eines eigenen Schulungskonzeptes in Form einer dreiteiligen Projektarbeit
- Umsetzungsbegleitung als Teil des Prozesses über alle Module
- Weiterführendes Feedback durch Trainer und Prüfer im Unternehmen des Prüflings während der Technische Trainer in der abschließenden Zertifizierung sein Können in der Praxis beweist.

Unterstützende Online-Lernplattform

Hochschul-Zertifizierung und Zugang zur e-Learning-Plattform mit folgenden Leistungen:

- Erweiterte Informationen in Form von Lernmodulen mit Beispielen, Lernspielen und Aufgaben
- Stellen und Entgegennahme der Projektarbeit, Evaluation in Lerngruppen
- Feedback und Bewertung durch Trainer/Prüfer
- Teilnehmer-Foren zur Förderung des Austausches zwischen den Teilnehmern in den Phasen des Selbstlernens
- Online-Tests zur Selbstkontrolle und als Lernerfolgskontrolle zwischen den Blöcken
- Vorbereitende Übungen für Online-Tests und Abschluss-Prüfung
- Möglichkeit der Teilnahme an einer Web-Konferenz zwischen den Modulen
- Zugang bis zu 12 Monate nach Besuch des Moduls

Zertifizierter Technischer Trainer praxisgeprüft

Modulübersicht



zertifiziert durch:



Prof. Dr. Ralf Tenberg, Leiter des Arbeitsbereichs Technikdidaktik des Fachbereichs 03 – Humanwissenschaften der Technischen Universität Darmstadt ist ein hochrangiger Experte für Technische Trainings. Sein Zertifikat bestätigt, dass unser Gesamtansatz dem aktuellen Forschungsstand entspricht, dass er von unseren Trainern konzeptkonform umgesetzt sowie in den kommenden Jahren weiterentwickelt und optimiert wird.

1

Modul 1: Train the Technical Trainer

SEMINAR AUCH UNABHÄNGIG VON TT×TT BUCHBAR

Systematisches Handwerkszeug für die effiziente Vermittlung komplexen Wissens und den kompetenten Umgang mit Gruppen

ZIELGRUPPEN

- Technische Trainer
- Service-Techniker, die Kundenunterweisungen durchführen

DAUER

4 Tage

AUFBAU/UPGRADE

- Modul 2: Trainingskonzeption und -dokumentation (S. 29)
- Modul 3: Praktisches Training/ Vorbereitung zur Zertifizierung (S. 29)
- Modul 4: Abschlussprüfung/ Zertifizierung (S. 29)

LERNZIELE

Vom technischen Spezialisten zum methodisch-professionellen Technischen Trainer

Es werden die Feinheiten im Umgang mit der Gruppe und der wirksamen Visualisierung gelernt

Jede Menge Tipps zum Optimieren bestehender Schulungskonzepte

Die fachliche Kompetenz des Trainers ist fast immer sehr gut, wie steht es jedoch mit seiner Vermittlungskompetenz? Hat er die Gelegenheit gehabt, seine Fähigkeiten systematisch und unter Anleitung auszubauen?

Diese umsetzungsorientierte Weiterbildung ist die Antwort auf den Bedarf nach einer spezifischen Train the Technical Trainer-Ausbildung.

Die modulare Weiterbildung vermittelt technischen Spezialisten pädagogisch-didaktische Methodik und sichert so die Qualität des Trainings.

INHALTE

- Instrumente zur Qualitätssicherung beherrschen
- Lernpotentiale der Teilnehmer in größerem Umfang nutzen
- Aktivierender Einsatz zeitgemäßer Mediennutzung
- Visualisierung zur effektiven Wissensvermittlung
- Viele Tipps und Tricks in schwierigen Situationen

Dieses viertägige Train the Technical Trainer-Seminar eröffnet den Einstieg in die Weiterbildung *Zertifizierter Technischer Trainer TT×TT* mit Hochschul-Zertifikat. Nach erfolgreichem Abschluss einer Prüfung kann es direkt als Modul 1 anerkannt werden.

2

Trainingskonzeption und -dokumentation

3 Tage

INHALTE

- Aus dem Fragekreis heraus Lernziele ableiten
- Lernstoff priorisieren
- Lernzielvermittlung mit verschiedenen Methoden planen
- Ein teilnehmerzentriertes, aktivierendes Training gestalten
- Wirksame Lernzielkontrollen zu Lernzielen gestalten
- Den Ablauf eines technischen Trainings in einem Curriculum dokumentieren
- Zeitmanagement im Training und in der Vorbereitung beachten

3

Praktisches Training/ Vorbereitung zur Zertifizierung

2 Tage

INHALTE

- Zielgruppengerechtes, aktivierendes praktisches Training an Maschinen und Anlagen durchführen
- Schwierige Situationen mit Gruppen an Maschinen/Anlagen sicher beherrschen
- Wirksame Lernzielkontrollen zu Teil- und Meta-Lernzielen durch praktische Aufgaben/Übungen durchführen
- Effektive und effiziente Prüfungsvorbereitung einsetzen

4

Abschlussprüfung/ Zertifizierung

1–2 Tage (abhängig von der Gruppengröße)

INHALTE

- Prüfungsvorbereitung und Umgang mit Prüfungsstress
- Umgang mit persönlichem Feedback
- Teilnahme an praktischen Trainingssequenzen
- Beobachtungsaufgaben ausführen
- Feedback geben

5

Modul 5: Interkulturelle Kompetenz für Technische Trainer

SEMINAR AUCH UNABHÄNGIG VON TT×TT BUCHBAR

Aufbauseminar zum Managen von internationalen heterogenen Lerngruppen

ZIELGRUPPEN

- Technische Trainer
- Service-Techniker, die Schulungen im Ausland oder für internationale Gruppen geben

DAUER

2 Tage

AUFBAU/UPGRADE

- Train the Technical Trainer (S. 28)
- Zertifizierter Technischer Trainer praxisgeprüft (S. 24)

LERNZIELE

Schulungsstandards für komplexe Technik-Vermittlung weltweit sichern

Handwerkszeug für Lernprozesse und Gruppendynamik in heterogenen Gruppen mit unterschiedlichen kulturellen Zugehörigkeiten erlernen

Klarheit über Rolle des Trainers aus verschiedenen Perspektiven erlangen: Erwartungen, Konsequenzen und Methodeneinsatz

Technische Trainer vermitteln Fachwissen im Umgang mit komplexen technischen Geräten, schulen Mitarbeiter und Kunden an Maschinen und müssen ihnen viele Details anwendungsbezogen erklären. Oft ist es schon auf Deutsch schwer, die eigene Fachkompetenz auch teilnehmer-bezogen „an den Mann zu bringen“.

Wirklich herausfordernd wird es erst im Ausland und in der Fremdsprache, wenn Teilnehmer für Produkt- und Techniks Schulungen zusammenkommen. Einige scheinen nicht den technischen Wissensstand zu haben, den man voraussetzt; andere sprechen kaum Englisch und wieder andere scheinen anwesend aber nicht interessiert zu sein.

INHALTE

- Wie beeinflussen Kulturen das Lernen und den Lehrstil?
- Planung eines technischen Training: Wie setzt man Ziele für unterschiedliche Zielgruppen?
- Komplexe technische Details einfach und in der Fremdsprache erklären
- Umsetzung praktischen Lernens mit Menschen aus unterschiedlichen Kulturen an der Maschine
- Medien- und Methodeneinsatz je nach Wissensstand, (interkultureller) Lernstilvorlieben und Trainingszielen
- Motivation: Wie stellt man sicher, dass das Gelernte auch angewendet wird?

Forum Technisches Training

Die optimale Plattform zum persönlichen Austausch rund um Technisches Training

Forum TT[®]

Die erste gezielte Netzwerkveranstaltung rund um Technisches Training

ZIELGRUPPEN

- Akademieleiter
- Technische Trainer
- Personalentwicklung
- Serviceleiter

DAUER

2 Tage

Verantwortliche für den Trainingsbereich oder technischer Trainer nehmen eine Schlüssel-funktion in der Know-how-Vermittlung in Unternehmen ein. In der Praxis ist es oft so, dass sich jeder Spezialist seine Schulungskonzepte selbst „stricken“ muss.

Fachlicher Austausch über Methodik und Didaktik – gerade mit Fachtrainern aus anderen Unternehmen – kommt nicht selten zu kurz. Dabei wäre ein Austausch so hilfreich!

Deshalb wurde 2017 das Forum×TT angestoßen, das jährlich im Frühjahr stattfindet. Dabei stehen neben den Gesprächen untereinander auch Impulsvorträge sowie Best Practice auf dem Programm.

MEHRWERT

- Netzwerkveranstaltung
- Kollegiale Beratung
- Vertiefende Workshops
- Impulsvorträge
- Life-Demos



Sichern Sie sich schon jetzt einen der begehrten Plätze für das nächste Jahr!
Weitere Details unter
www.forum-tt.de

Zertifizierter Kunden-Kompetenz- Techniker praxisgeprüft

Eine hohe Sozialkompetenz macht den Unterschied zwischen einem guten Techniker und einem echten *Servicetechniker*.

zertifiziert durch:



Für Ihre Kunden ist die technische Kompetenz des Servicetechnikers nicht das Maß, sondern die selbstverständliche Voraussetzung für Zufriedenheit und Weiterempfehlung. Kunden-Kompetenz unterscheidet gute Techniker von echten Servicetechnikern. **Dieses hohe Maß an Sozialkompetenz bauen Sie mit dieser Qualifizierung aus.**

Die Partnerschaft von Service-Trainingsspezialisten und Fachhochschule bietet Ihnen als gutem Praktiker erstmalig in Deutschland die Chance, auch ohne Studium für eine gezielte Service-Qualifizierung ein Zertifikat einer öffentlich-rechtlichen Fachhochschule zu erwerben.

SECHS-SÄULEN-KONZEPT

- Nur für Service-Fachkräfte
- Modularer Aufbau mit Praxis-Prüfung
- Individuelle detaillierte Rückmeldung
- Nachweis der praktischen Anwendung im Alltag
- Zertifizierung durch Hochschule Mittweida
- Know-how-Vermittlung durch Trainer mit langjähriger Praxis im Service-Training

LERNZIELE

Vom kompetenten Techniker zum unabhängig zertifizierten Profi im Kundenkontakt und in der Kundenbindung

Bedürfnisse des Kontakts mit der richtigen Taktik erfragen

Positives Firmenbild durch passende Ausdrucksweise vermitteln

Modularer Aufbau

Passen Sie die Qualifizierung an Ihre ganz individuellen Bedürfnisse an.



Nähere Informationen finden Sie unter: www.kunden-kompetenz-techniker.de



Unsere Trainer: Wissensvermittler aus der Praxis

Wenn geballte Kompetenz auf Branchenkenntnis und die Fähigkeit trifft, Wissen wirkungsvoll zu vermitteln – überzeugend, sympathisch und nachhaltig.



**Sehr guter Trainer, der den Inhalt voll vermittelt hat und Wege aufgezeigt hat, die im Alltag bei der Bewältigung der Führungsaufgaben weiter helfen.
Vielen Dank!**

Seminarteilnehmer
**Führungstraining für den
Service I (S. 16)**



Emre Günes · Geschäftsführer

Anlagenmechaniker im klassischen Gebäudetechnikbereich mit globaler Serviceerfahrung in mehr als 50 Ländern in unterschiedlichsten Kulturkreisen

TRAININGSSCHWERPUNKTE:
Methodische Fehlersuche & Servicekommunikation im Field Service



Werner Petschke

Betriebswirt (FH) mit langjähriger Vertriebs- und Führungserfahrung in Baustoffindustrie, Handel und Handwerk sowie 20-jähriger Service-Trainer-Praxis

TRAININGSSCHWERPUNKTE:
Kommunikation für Servicetechniker und Service-Innendienst & Führung und Selbstmanagement



Dr. Kundri Böhmer-Bauer

M.A. in Völkerkunde, Theologie und Psychologie und Lehrbeauftragte an der Universität der Bundeswehr; seit mehr als 30 Jahren unzählige Auslandsaufenthalte

TRAININGSSCHWERPUNKTE:
Kommunikation für Servicetechniker im globalen Einsatz & Interkulturelle Sicherheitstrainings für Techniker



Britta Mutzke

Dipl.-Pädagogin, hypnosystemische Ausbildung, langjährige Erfahrung in der Führungskräfte- und Personalentwicklung

TRAININGSSCHWERPUNKTE:
Graphic Recording, Visual Facilitation, Coaching und Workshops



Die lebendige und stressfreie Atmosphäre im Seminar hat mich begeistert.

Seminarteilnehmer
Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte (S. 18)



Klaus Schmitt

Langjährige Erfahrungen in europaweiten Montage- und Serviceeinsätzen, im Vertrieb sowie in der Personalentwicklung

TRAININGSSCHWERPUNKTE:

Kommunikation für Servicetechniker und Service-Innendienst & Service-Verkauf



Gesa Krämer

M.A. in interkultureller Kommunikation, BWL und Spanisch sowie langjährige Personalmarketing-, Coaching- und Prozessmanagement-Erfahrung

TRAININGSSCHWERPUNKTE:

Interkulturelles Training für Service, Führung und Vertrieb & Train the Technical Trainer international



Andreas Mutzke

Betriebswirt HWK und Serviceleiter mit langjährige Erfahrung in der Konzeption diverser Schulungsreihen wie Stärkung von Markenverständnis und Serviceorientierung im Automotive-Bereich

TRAININGSSCHWERPUNKTE:

Kommunikation für Servicetechniker und Service-Innendienst & Train the Technical Trainer



Professionell, flexibel und effektiv!

Seminarteilnehmer
Praktische Service-Kommunikation auf Englisch II (S. 15)



Brigitte Dyck

Studium der Wirtschaftspädagogik/-psychologie mit den Schwerpunkten Erwachsenenbildung und Arbeits- und Organisationspsychologie, Trainerqualifizierung der Volkswagen AG, Business Coach

TRAININGSSCHWERPUNKTE:

Train the Technical Trainer, Team-Entwicklung



Bernd Grossmann

Dipl.-Kaufmann mit mehrjährige Außen-dienst-Vertriebserfahrung im medizinischen Sektor sowie umfangreicher Trainingserfahrung im Automotive-Zuliefererbereich

TRAININGSSCHWERPUNKTE:

Kommunikation für Servicetechniker und Service-Innendienst & Ersatzteil-Verkauf



Peter Schönle · Geschäftsführer

Dipl.-Ing. Elektrotechnik und Studium der Arbeits- und Organisations-Psychologie, langjährige Erfahrung im Service im Maschinen- und Anlagenbau, Interims-Manager und Berater

TRAININGSSCHWERPUNKTE:

Service-Orientierung, Service-Verkauf und Produktmanagement von Dienstleistungen



Dr. Detlef Messerschmidt

Kfz-Meister mit anschließendem Studium; Tätigkeit als technischer Trainer, Trainingsentwickler, Promotion als Dr. phil. zum Thema „Dienstleistungs-kompetenz durch Erfahrungslernen

TRAININGSSCHWERPUNKTE:

Train the Technical Trainer und Beratung zum Aufbau interner Akademien, Methodische Fehlersuche, Service-Kommunikation und -Verkauf für Servicetechniker



Monika Burchard

Dipl.-Kauffrau mit Seminarerfahrung in 70 Ländern – eine der internationalsten Trainerinnen in der globalen Personalentwicklung

TRAININGSSCHWERPUNKTE:

Kommunikation für Servicetechniker und Service-Innendienst, Personalentwicklung im globalen Einsatz & Train the Technical Trainer international

Wir sind Mitglied des **Trainertreffens Deutschland** und stehen für den **Berufskodex für die Weiterbildung** ein.



Allgemeine Geschäftsbedingungen für offene Seminare (Auszug)

STAND 9. MAI 2019

Ihre Anmeldung

Anmeldungen müssen schriftlich über unsere Website, per Online-Buchung oder über die zum Download verfügbaren Anmeldeformulare erfolgen. Sie sind verbindlich und werden in der Reihenfolge des Anmeldeeingangs von uns berücksichtigt. Sie erhalten unmittelbar nach dem Eingang eine Zugangsbestätigung per E-Mail. Die Anmeldung kommt zustande, wenn Sie von uns eine schriftliche Anmeldebestätigung erhalten. Ihr Trainingsplatz ist mit Geldeingang verbindlich gebucht. Sollte das von Ihnen gewünschte Seminar bereits ausgebucht sein, informieren wir Sie über Alternativen. Die Trainingsgebühr stellen wir Ihnen nach erfolgter Anmeldebestätigung mit 14 Tagen Zahlungsziel ohne Abzüge in Rechnung.

Spätestens 2 bis 4 Wochen vor Trainingsbeginn erhalten Sie Informationen zu Veranstaltungsort, Anfahrt und Buchung Ihrer Unterkunft. Im Tagungshotel wird von uns i. d. R. ein Zimmerkontingent reserviert, das Sie für eine begrenzte Zeit buchen können.

Teamrabatt und Wertgutschein:

Wenn Sie mehrere Teilnehmer zu einem offenen Seminar anmelden (gleiches Thema, gleicher Zeitraum, gleicher Ort), fragen Sie uns nach einem Teamrabatt.

Wertgutscheine können nur für offene Seminare eingelöst werden (Geben Sie hierzu bitte die Wertgutschein-Nr. bei der Anmeldung an). Rabatte sind untereinander nicht kombinierbar (z. B. Teamrabatt und Wertgutschein)

Stornierung, Umbuchung und Vertreter

Sie können jederzeit vor Trainingsbeginn schriftlich stornieren oder auf einen anderen Termin desselben Trainings umbuchen (Details und Kosten finden Sie in den vollständigen AGBs). Selbstverständlich können Sie jederzeit vor Trainingsbeginn anstelle des gemeldeten Teilnehmers schriftlich einen Vertreter benennen.

Mindest-Teilnehmerzahl

Wir behalten uns vor, Trainings wegen zu geringer Teilnehmerzahl oder aus sonst wichtigen, von uns nicht zu vertretenden Gründen (z. B. nachweisliche Erkrankung des Trainers, höhere Gewalt etc.) abzusagen. Bereits von Ihnen entrichtete Teilnahmegebühren werden selbstverständlich zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht. Ebenso sind Änderungen des Seminarortes bis 14 Tage vor Trainingsbeginn vorbehalten. Bitte beachten Sie dies auch bei der Buchung Ihrer Flug- oder Bahntickets und der Hotelübernachtung. Haftungs- und Schadensersatzansprüche werden ausgeschlossen, soweit sie nicht Schäden betreffen, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

Die vollständigen AGBs sind auf unserer Website www.kundendienst-trainer.de einsehbar.

Für Ihre Notizen

Wir machen Ihren Service fit!

Wir freuen uns über Ihren Anruf:
+49 921 980 324

Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer GmbH
Bamberger Straße 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de

WWW.KUNDENDIENST-TRAINER.DE

JETZT ONLINE INFORMIEREN
UND BUCHEN:

