

Qualifizierung für  
Servicetechniker

# In 4 Modulen

zum

"Certificate of Advanced Studies CAS"

- **CompetenceServicesBeratung**

der Steinbeis+Akademie



# Veranstalter

## **SteginkGroup**-Akademie

Technologiezentrum West  
Marie-Curie-Straße 19  
Technologiepark West  
73529 Schwäbisch Gmünd

Tel.: +49 7171 10 46 79 -0

Fax: +49 7171 10 46 79 -2

[seminarteam@stegingroup.de](mailto:seminarteam@stegingroup.de)

[www.stegingroup.de](http://www.stegingroup.de)



### **Besondere Hinweise:**

Zur besseren Lesbarkeit wird in diesem Heft bei Personenbezeichnungen wie Teilnehmer, Mitarbeiter, Servicetechniker, Trainer etc. stets die männliche Form verwendet. Damit werden Frauen wie Männer gleichermaßen angesprochen.

Ausbildungslehrgang für Servicetechniker mit der  
Möglichkeit eines Abschlusses zum

## "Certificate of Advanced Studies CAS" - **CompetenceServicesBerater** der Steinbeis+Akademie

Mit diesem innovativen Konzept zum **CompetenceServicesBerater** (w/m) soll den Anforderungen und den neuen Rollen einer lebensphasenorientierten Weiterbildung von Servicetechnikern in mittleren und großen Industrieunternehmen Rechnung getragen werden.

### Ausgangssituation

Das Aufgaben- und Tätigkeitsgebiet von Servicetechnikern im Maschinen- und Anlagenbau ist facettenreich. Hinzu kommen neue Lern- & IT- geprägte Arbeitsszenarien, kommunikationsfreudige Aufgaben für Applikations- und Maschinenberatungen. Anders als bei jungen Servicetechnikern haben u. U. erfahrenere Mitarbeiter im Servicebereich eine geringere Affinität/Vorerfahrung zu solch IT geprägten Arbeits- und Vermittlungsszenarien. Dies trifft vor allem für erfahrene Servicetechniker zu, die häufig eher "konventionellen" d. h. vertrauten Methoden zur Problemlösung und Vermittlung präferieren.

### Zielsetzung

Der Zertifizierungslehrgang zum/r „**CompetenceServicesBerater**“ (CSB) vermittelt in kompakter Form die hierfür wichtigen Kenntnisse und Fähigkeiten. In vier aufeinander aufbauenden Lern-Modulen mit je einer Präsenz- und Online-Lernphasen soll den Anforderungen und den neuen Rollen einer lebensphasenorientierten Weiterbildung für Servicetechniker in mittleren und großen Industrieunternehmen Rechnung getragen werden. Fundamente für das erfolgreiche Managen von Vertriebsorganisationen und praxisorientierte Kommunikations-Beratungs- und Vermittlungskonzepte werden erlernt.

### Methodik

Dieser "Blended Learning" Lehrgang wird in vier Präsenz- und Online-Lernphasen durchgeführt. Experten aus der Industrie und Hochschule führen durch die Präsenzphasen und stellen einen hohen Praxisbezug sicher. In Gruppenarbeiten, Rollenspielen, Fallstudien und des gemeinsamen Erlebens von Lernfortschritten wird eine hohe Motivation erreicht.

## Zertifikatsprüfung

Voraussetzung für die Vergabe des Zertifikats ist die Teilnahme an der Ausbildung und die bestandene Prüfung. Die Prüfung setzt sich aus einem theoretisch/praktischen Teil und einer Projektdokumentation in Form einer Transferarbeit zusammen.

Der **theoretisch/praktische** Teil besteht aus einer mündlichen Fallpräsentation. Die **Transferarbeit** hat einen praxisbezogenen Ansatz.

Die **Vergabe des Zertifikats** erfolgt durch die Steinbeis+Akademie und der SteginkGroup-Akademie (akkreditierte Ausbildungsstätte der Steinbeis+Akademie).

Die Prüfung ist kostenpflichtig!

## Nutzen

- praxisorientiertes Lernen durch Fallstudien und Experten
- Erarbeitung eines Praxisprojekts für das eigene Unternehmen
- effektives Lernen durch den Einsatz neuer Lehr- und Lernmethoden (Blended Learning)
- anerkanntes "Certificate of Advanced Studies CAS" - CompetenceServicesBeratung der Steinbeis+Akademie

Die Prüfung ist kostenpflichtig!

## Veranstaltungsorte

### SÜD

SteginkGroup – Akademie  
Technologiepark West  
Marie-Curie-Straße 19  
73529 Schwäbisch Gmünd

### NORD

Berufsbildungs- und Technologiezentrum (BTZ) GmbH  
Beckstraße 19  
49809 Lingen (Ems)

# Modul | CSB 1.1

## Servicetechniker als Beratungsprofi



### Techniken der Kommunikation im Service und Vertrieb!

Die Kompetenz, sich verständlich, dazu noch kundenfreundlich und Dienstleistungsorientiert mitzuteilen, ist eine der wichtigsten Grundvoraussetzungen für eine erfolgreiche Servicetechniker- & Vertriebstätigkeit. Erfolgreiche Kundenkommunikation hängt nicht nur vom fachlichen Wissen und dem guten Willen ab, sondern vor allem vom Verständnis der Kommunikationspsychologie und der Kompetenz, dieses Wissen bewusst anzuwenden. Sich verständlich, Zielgerichtet, auf den Punkt hin auszudrücken ist auch im Applikations-, Produkt- und der Serviceberatung wichtig.

### Lernziele

*Dieses Trainingsmodul erweitert Ihre Fähigkeit durch kundenorientiertes Denken und strategische Verkaufsorientierung - damit Sie auch in schwierigen Situationen echte, langfristige und ertragsorientierte Kundenbindung verwirklichen. Sie schärfen Ihren Blick für kritische Situationen und bewirken dessen Einbindung in Ihre Service- und Vertriebsstrategie.*

### Trainingsinhalte

- Kundenbedürfnisse erkennen
- Bewusst wahrnehmen, was der Kunde will
- Techniken für ein vertrauensvolles Beratungsgespräch
- Einsatz von Visualisierung in der Kundenberatung
- Gezielte Fragetechniken
- Nutzenbezogene Leistungsdarstellung
- Verkaufs-Chancen gezielt ausloten
- Nonverbale Elemente bewusst einsetzen
- Drohende Kundenverluste erkennen und handeln
- Kundentypen erkennen und entsprechend behandeln
- Praxistipps für die Beratung und dem Vertrieb
- Hilfreiche Tipps bei schwierigen Gesprächspartnern

### Zielgruppe / Dauer

Servicetechniker, Fachtrainer, IT-Personal in Service & Beratung, technische Multiplikatoren, Technisches Messepersonal  
2 Tage

# Lerntheorie & Technikdidaktik

## Lernprozesse begleiten! Motivieren und Aktivieren von Lernenden!

Die Didaktik gilt als die Kunst des Lehrens, was bedeutet: mit Kompetenz, einem anderen Menschen etwas beizubringen, bzw. ihn zubewegen, etwas zu lernen und zu verstehen. Technikdidaktik gehört zur Fachdidaktik, die sich mit technikbezogenem Lehren und Lernen in der Fachlehre befasst.

### Lernziele

*Sie erlernen den gezielten Methoden- und Medieneinsatz für verschiedenste Anlässe in Ihren Kunden- und Produkttrainings, Ihren Serviceeinsätzen und Kundenmeetings. Lehrkompetenz zeigt sich vor allem im Umgang mit typischen heiklen Situationen im Kundenkontakt und der Lehre. Hierzu vermittelt Ihnen dieses Training hilfreiche Methoden, und Techniken.*



### Trainingsinhalte

- Was ist unter Technik Didaktik zu verstehen?
- Merkmale der Erwachsenen-
- Psychische und physische Grundlagen des Lernens.
- Welche Lerntypen gibt es zu unterscheiden?
- Neueste Erkenntnisse aus der Lernpsychologie.
- Durchführen von Kunden- und Servicetechniker-Schulungen beim Kunden
- Erstellung eines Rahmenstoffplanes für technische Schulungen und Sicherheitsunterweisungen.
- Lernzielkontrollen durchführen
- Welches Medium wie, wann und warum?
- Neue Medien im Kundenkontakt & Training nutzen
- Bewährte Medien und Methoden im Service

### Zielgruppe / Dauer

Servicetechniker, Fachtrainer, IT-Personal in Service & Beratung, technische Multiplikatoren, Technisches Messepersonal  
2 Tage

# Modul | CSB 1.3 Interaktion & Gruppendynamik



## Erkennen gruppendynamischer Prozesse!

Jede Gruppe durchläuft einen bestimmten Zyklus. Die Zusammenkunft, die innere Entwicklung, den Umgang mit Krisen und Störfällen, das Erreichen inhaltlicher Ziele, und schließlich auch das Ende und die Auflösung der Gruppe. **Dies gilt uneingeschränkt für alle Gruppen**, egal wo, wie lange oder unter welchen Umständen sich ihre Mitglieder zusammenfinden. Aus dem gemeinsamen Bestreben der Teilnehmer um ein ausgewogenes Verhältnis dieser Bedürfnisse ergeben sich Entwicklungen, die die Sozialpsychologie unter dem Begriff „Gruppendynamik“ zusammengefasst hat.

## Lernziele

*In diesem Modul lernen Sie kritische Gruppensituationen beim Kunden oder im Training rechtzeitig zu erkennen und positiv damit umzugehen. Darüber hinaus beantworten wir: „Wie wird aus Einzelnen eine Gruppe?“ oder „Mit welchen Methoden lässt sich eine Gruppe motivieren?“ und "Wie gehen wir mit Teilnehmern aus unterschiedlichen Kulturen um".*

## Trainingsinhalte

- Wie verstehe ich das Subjekt und die Gruppe?
- Welche Gefahren in der Gruppe gibt es?
- Welche Regeln gilt es zu beachten?
- Wie lauten die Regeln und Grundlagen der Gruppendynamik?
- Kann ich gruppendynamische Prozesse steuern?
- Welche Teilnehmercharaktere gibt es zu beachten?
- Wie kann ich mit Störungen „teilnehmerorientiert“ umgehen?

## Zielgruppe / Dauer

Servicetechniker, Fachtrainer, IT-Personal in Service & Beratung,  
technische Multiplikatoren, Technisches Messepersonal  
2 Tage

# Modul | CSB 1.4

## Neue Medien & SmartServices

### Neue Medien und Praxis Transfer im Service und der Fachlehre!

Als Multiplikator von technischen Produkten im Kundenservice sind vielseitige Kompetenzen notwendig. Durch die Nutzung und Verbreitung neuer Medien werden diese noch umfangreicher werden. Blended Learning Tools, wie z.B. der virtuelle Klassenraum (virtual-class-room) verlangen Initiative, Interesse an der neuen Technik sowie spezielles didaktisches Knowhow. Das Beherrschen von eLearning Tools für virtuelle Meetings gehört zukünftig zum Standardrepertoire jedes Techniktrainers und Servicetechnikers.

#### Lernziele

*In diesem Modul erhalten Sie einen Überblick in neue eLearning Tools, welches didaktisches Knowhow zum Lehren mit Online Medien gebraucht wird, wie eTrainings in der technischen Wissensvermittlung und im Service eingesetzt werden können und wie Sie selber ein Online-Training bestreiten.*



#### Trainingsinhalte

- welche Online-Tools und eMedien gibt es?
- Unterschiede zur eDidaktik vs. Präsenzdidaktik?
- Lehr- und Lerntechniken im OnlineClassroom
- Wie funktioniert Ergebnisorientierte Kundenberatung im Online-Classroom?
- Kundeninformationen im virtuellen Raum verteilen
- Online Klassenzimmer im Servicebereich nutzen
- Beratung und Anleitung von jungen Kollegen
- Praxistransfer und Rollenklärung zum "Competence ServicesBerater"

#### Zielgruppe / Dauer

Servicetechniker, Fachtrainer, IT-Personal in Service & Beratung, technische Multiplikatoren, Technisches Messepersonal  
2 Tage



# Transfer T.1 Praxis-Coaching & Reflexion

## Training on the Job für Nachhaltigkeit und Praxis Transfer!



Sie sind als Technik Trainer oder Servicetechniker tätig und wollen sich überprüfen lassen? Auf Grundlage Ihres Anforderungsprofils und Zielformulierung erlauben Sie uns einen Einblick in Ihre Arbeits- und Wirkungsweise. Im Rahmen eines Praxis-Coachings werden Sie in ihrem Arbeitsumfeld begleitet und erhalten Feedback und Handlungsempfehlungen, zu Ihren vorher formulierten Zielen. In einer kollegialen Atmosphäre erfahren Sie, wie Sie Schritt für Schritt erfolgreicher werden.

### Ablauf

Als Sparringpartner und Feedbackgeber begleiten wir Sie in den folgenden Bereichen:

1. Kundenorientierung & Beratung
2. Moderation & Präsentation
3. Trainingsplanung & Organisation
4. Führung von Gruppen
5. Methoden- und Medieneinsatz
6. Selbst-, und Zeitmanagement
7. Kommunikative Kompetenzen
8. Selbstreflexion
9. Sprachliche Kompetenzüberprüfungen

### Nutzen

Sie erhalten umfassendes verbales und schriftliches Praxis Feedback. Zusammen erstellen wir eine Landkarte Ihrer Kompetenzen und geben Empfehlungen zur Weiterentwicklung. Sie erfahren, wie Sie im Kundenkontakt und Vermittlungsprozess auf andere wirken, was Ihre konkreten Stärken sind und welche Kompetenzen Sie zukünftig noch besser nutzen könnten.

### Zielgruppe / Dauer

Servicetechniker, Fachtrainer, IT-Personal in Service & Beratung, technische Multiplikatoren, Technisches Messepersonal  
1 Trainingstag vor Ort

### Termine / Preis

nach Abschluss und Angebot

**Lebensphasenorientiertes Kompetenzmanagement und  
Arbeitsgestaltung im Bereich industrieller  
Dienstleitungen**



# Anmeldung 2019

## zum CompetenceServicesBerater (CAS)

Modul	Training	Tage	Teilnehmer (EUR) zzgl. MwSt.	Termine 2019
CSB M 1.1	Servicetechniker als Beratungs- und Vertriebsprofi	2	1.240,- €	27./28. März
CSB M 1.2	Lerntheorie & Technikdidaktik	2	1.240,- €	29./30. März
CSB M 1.3	Interaktion & Gruppendynamik	2	1.240,- €	20./21. Sept.
CSB M 1.4	Neue Medien & SmartServices	2	1.240,- €	12./13. Sept.
CSB M 1.1 -1.4	<b>Alle Module (1.1 – 1.4)</b> <i>excl. Prüfungsgebühr</i>	<b>8</b>	<b>4.960,- €</b>	/
CSB P 1.5	Prüfungsgebühr zum "Certificate of Advanced Studies" (CAS) - CompetenceServicesBeratung	1	560,- €	N.N.
Transfer T.1	Praxis-Coaching	1	I. Angebot	N.N.
Teilnehmer / Anmeldungen				
Modul	Name	Vorname	Funktion im Unternehmen	

Name / Funktion: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Tel. für Rückfragen: \_\_\_\_\_

Datum, Unterschrift: \_\_\_\_\_

**Vielen Dank für Ihre Anmeldung!**

Sie erhalten von uns rechtzeitig eine schriftliche Teilnehmerbestätigung.

**Bitte senden an:**

**SteginkGroup-academy**  
**Frau Bettina Tabor**  
 Technologiezentrum |  
 Marie-Curie-Straße 19  
 73529 Schwäbisch Gmünd  
 Tel.: +49 7171 10 46 79-0

seminarteam@steginkgroup.de  
 www.steginkgroup.de