



# *Weiterbildungsprogramm 2020 für Service-Techniker (m/w)*

Zertifizierter Abschluss zum "Competence-Services-Berater" (CSB<sup>®</sup>) in  
Kooperation mit der Steinbeis-Akademie!



# Mit vier Ausbildungsmodulen zum - Competence-Services-Berater<sup>©</sup> (CSB<sup>®</sup>)

## MOTIVATION

**Servicetechniker sind in ihrer Tätigkeit oft herausragend**, jedoch konzentrieren sie sich oft nur auf die Technik und legen kaum bis wenig Wert auf eine beratende Kundenbeziehung. Doch gerade auch diese Komponente entscheidet über den Erfolg im Kundenkontakt! **Erfolgreiche Servicetechniker können** nicht nur Maschinen reparieren und warten, sondern bieten ihren Kunden Beratung, Service, verkaufen Lösungen und bauen durch erfolgreiche Unterweisungen nachhaltige Kundenbeziehungen auf. Um diesen nationalen wie internationalen Ansprüchen gerecht zu werden, bieten wir diese Ausbildung an.

## NUTZEN

Die Ausbildung richtet sich an erfahrene Servicetechniker die sich weiterqualifizieren und sich im Hinblick einer lebensphasenorientierten Entwicklung auf neue Rollen oder Tätigkeiten vorbereiten möchten. In der Reifezeit werden oft neue Aufgaben angestrebt (Bsp. junge Kollegen einarbeiten und schulen, als Applikationsberater tätig zu werden). Hierzu werden überfachliche Kompetenzen erforderlich. Hinzu kommen neue IT-geprägte Arbeitsaufgaben. Anders als junge Mitarbeiter haben erfahrene Mitarbeiter eine geringere Vorerfahrung zu den heute geforderten Vermittlungsszenarien.

- praxisorientiertes Lernen durch Fallstudien und Experten aus dem Service und der Fachlehre
- Erarbeitung eines Praxisprojekts für das eigene Unternehmen
- effektives Lernen und Nachhaltigkeit durch unser "Blended Learning" Konzept
- anerkanntes Hochschulzertifikat durch die Steinbeis-Hochschule Berlin (SHB) mit Credit Points, die im Rahmen eines Bachelor- und Master-Studiums als Vorleistung anerkannt werden können.

Servicetechniker können mit nur vier Modulen ein **Hochschulzertifikat "CompetenceServicesBerater" (CSB<sup>®</sup>)** erwerben. Damit erwerben sie einen **Qualifikationsnachweis einer staatlich anerkannten Hochschule**. Zudem werden Credit Points (CP) nach dem European Credit Transfer System (ECTS) vergeben.

## ZUGANGSVORAUSSETZUNGEN

Um den Abschluss "CompetenceServicesBerater" (CSB<sup>®</sup>) zu erwerben und an der Prüfung teilzunehmen sind die Module S1.1; S1.2; S1.3 S1.4 zu belegen sowie eine Prüfung abzulegen.

## PRÜFUNG

Schriftliche Prüfung: 90 Minuten, Transferbericht (20 - 25 Seiten). **Die Prüfung und die Zertifikatsvergabe** erfolgt durch den Prüfungsausschuss der Steinbeis-Akademie und der **SteginkGroup-Akademie**, Schwäbisch Gmünd.

## ZIELE

Servicetechniker lernen, verschiedene Aspekte der zwischenmenschlichen Interaktion und Beziehungen besser kennen. Sie lernen, wie durch gezielte Fragestellungen Kundenwünsche erfasst werden, wie eigene Fachtrainings geplant und professionell organisiert werden, wie sie sich in ihrer erweiterten Expertenrolle zurechtfinden um somit erfolgreich aufzutreten.

## TRAINERTEAM DER STEGINKGROUP-AKADEMIE



## PROJEKTVERANTWORTLICHE | Henriett Stegink

Seit über 20 Jahren als IT-, Produkt- und Kundentrainerin national tätig. Sie berät und unterstützt Unternehmen bei der Ausbildung von Fachpersonal, hilft beim Aufbau von Weiterbildungsabteilungen, Organisiert und konzipiert zertifizierte Ausbildungen und der Erstellung von eTrainings. Im Prüfungsausschuss der Steinbeis Hochschule Berlin akkreditiert zur Zertifizierung von Servicetechnikern. Autorin von eBooks u. Fachlehre.

## UND WEITERE

erfahrene Referenten der **SteginkGroup-Akademie** - allesamt Praktiker aus der Industriefachlehre und Service.

## INHALTE DER AUSBILDUNGSREIHE

### Modul 1: Der Servicetechniker als Beratungs- und Vertriebsprofi

*Dieses Trainingsmodul erweitert Ihre Fähigkeiten im kundenorientierten Denken und der Verkaufsorientierung.*

- Kundenbedürfnisse erkennen
- Bewusst wahrnehmen, was der Kunde will
- Vertrauensvolle Beratungsgespräche
- Nutzenbezogene Leistungsdarstellung
- Verkaufs-Chancen gezielt ausloten
- Drohende Kundenverluste erkennen und handeln

### Modul 2: Erfolgreiche Unterweisung im Kundenservice

*Sie erlernen den gezielten Methoden- und Medieneinsatz für Ihre Kunden- und Produkttrainings im Serviceeinsatz.*

- Was ist unter Technik Didaktik zu verstehen?
- Merkmale der Erwachsenenbildung
- Welche Lerntypen gilt es zu unterscheiden?
- Durchführen von Kundenschulungen vor Ort
- Erstellung eines Rahmenstoffplanes für technische Schulungen und Sicherheitsunterweisungen.

### Modul 3: Methodische Fehlersuche im Service

*Systematische Fehlersuche beinhaltet eine durchdachte Erfassung und Abgleichung möglicher Ursachen und die gezielte Beseitigung der gefundenen Fehler bzw. Ursache.*

- Techniken zum Informationsgewinn
- Optimierung der Auftragsklärung
- Vorgehen in der methodischen Fehlersuche
- Systematische Frage- und Denktechniken
- Grundlage des systematischen Vorgehens

### Modul 4: Erfolgreiche ENGLISCH-Kommunikation

*Zur erfolgreichen Verständigung gehören technische Fachbegriffe, wie das Beschreiben von Fehleranalysen bis hin zu Erklärungen wichtiger Sicherheitsvorschriften.*

- Grundlagen des technischen Englisch
- Bewährte Formulierungen, Redewendungen, und umgangssprachliche Formulierungen im internationalen Kundenkontakt
- dos and don'ts der englischen Kommunikation
- Small Talk im internationalem Kundenkontakt

### Modul 5: Globale interkulturelle Service-Kompetenz

*An ausgewählten Ländern lernen Sie zeitgemäße und kulturelle Umgangsformen, die sich als wesentlich im internationalen Kundenservice erweisen.*

- Magie des ersten Eindrucks
- Werte, Normen, Stereotype anderer Kulturen
- Begrüßungsrituale und korrekte Anreden
- Vermeidung von Konflikten im interkulturellen Umfeld
- Verhandeln an ausgewählten Zielländern

### Modul 6: Telefontraining und Einsatz neuer Medien

*In diesem Modul lernen Sie mehr zu psychologischen Hintergründen eines Telefongesprächs, reflektieren Ihr eigenes Gesprächsverhalten, und wie Sie Telefonate erfolgreich und entspannt meistern.*

- Begrüßungsrituale und korrekte Anreden
- Die richtige Einstellung am Telefon
- Bevor Sie mit den Kunden reden: Wie reden Sie mit sich selbst?
- Überzeugen Sie mit den Ohren, nicht mit dem Mund!
- Kleider machen Leute – Worte machen Zusagen
- Höfliche Einwandbehandlung

### METHODIK

Diese "Blended Learning" Ausbildung wird in Präsenz- und Online Phasen durchgeführt. Zwischen den Präsenzterminen findet je eine Online Phase statt. In Gruppenarbeiten, Rollen-spielen und Fallstudien wird Motivation zum Arbeitsthema erreicht. Alle Teilnehmer erhalten Zugang zu einem LMS auf der die Ausbildungsunterlagen zur Verfügung gestellt werden.



### AUSBILDUNGSGRUPPE

Maximal 12 Teilnehmer

### ABSCHLUSS

Zertifikat des BTZ. Mit Hochschulzertifikat (SHB) nach schriftlicher Prüfung: 90 Minuten, Transferbericht (20 - 25 Seiten). Die Prüfung und Zertifikatsvergabe erfolgt durch den Prüfungsausschuss der Steinbeis-Hochschule Berlin und der SteginkGroup-Akademie, Schwäbisch Gmünd.

TERMINE	2020	SÜD
Module 1 + 2:	26 - 31 März	Schwäbisch Gmünd
Modul 3:	29. - 30. April	Schwäbisch Gmünd
Module 4 + 5:	16. - 21. Juli	Schwäbisch Gmünd
Modul 6:	17. - 18. Sept.	Schwäbisch Gmünd

TERMINE	2020	NORD
Module 1 + 2:	27. - 31. Mai	BTZ Lingen
Modul 3:	21. - 22. Juni	BTZ Lingen
Module 4 + 5:	22. - 23. Juli	BTZ Lingen
Modul 6:	21. - 22. Nov.	BTZ Lingen

**PREISE p. P. / Modul € 1.240,-- zzgl. 19% MwSt.**

**PREIS CSB© Ausbildung (Module 1-4) € 4.960,-- zzgl. 19% MwSt.**  
zzgl. Prüfungsgebühren für Hochschulzertifikat (SHB € 560,- zzgl. 19% MwSt.)

Z U K U N F T   G E S T A L T E N

**Unsere Veranstaltungsorte und Weiterbildungspartner:**

**BTZ Lingen**

Beckstraße 19  
49809 Lingen  
Telefon 0591 9730 -0

**SteginkGroup-Akademie**

Marie-Curie-Str. 19  
73529 Schwäbisch Gmünd  
Telefon 07171 104 679 -0

**Bei Fragen wenden Sie sich bitte an**

**Henriett Stegink**

- Ausbildung und Zertifizierung -  
Telefon 07171 - 104 679 0  
h.stegink@steginkgroup.de

