



Weiterbildungsprogramm 2021 für Service-Techniker (m/w)

Zertifizierter Abschluss zum "Competence-Services-Berater" (CSB[®]) in
Kooperation mit der Steinbeis-Akademie!



Mit vier Ausbildungsmodulen zum - Competence-Services-Berater[©] (CSB[®])

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[®])** 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[®]) 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** erfolgen 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 zur 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 Kundendienstprofi

Dieses Trainingsmodul erweitert Ihre Fähigkeiten im kundenorientierten Dialog und der zweckmäßigen Vertriebsorientierung.

- 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 Produktrainings im Serviceeinsatz.

- Was ist unter Technik Didaktik zu verstehen?
- Merkmale der Erwachsenenbildung
- Welche Lerntypen gilt es zu unterscheiden?
- Durchführen von Kundens Schulungen 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 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 englischen Verständigung gehören Fachbegriffe, sowie das verständliche Beschreiben von Fehleranalysen und Sicherheitsvorschriften.

- Grundlagen des technischen Englisch
- Bewährte Formulierungen, Redewendungen, und umgangssprachliche Formulierungen im internationalen Kundenkontakt
- dos and donts 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, Rollenspielen 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-Akademie und der SteginkGroup-Akademie, Schwäbisch Gmünd.

TERMINE	2021	SÜD
Module 1 + 2:	22. - 25. März	Schwäbisch Gmünd
Modul 3:	29. - 30. April	Schwäbisch Gmünd
Module 4 + 5:	19. - 20. Juli	Schwäbisch Gmünd
Modul 6:	23. - 24. Sept.	Schwäbisch Gmünd

TERMINE	2021	NORD
Module 1 + 2:	27. - 30. April	BTZ Lingen
Modul 3:	10. - 11. Juni	BTZ Lingen
Module 4 + 5:	29. - 30. Juli	BTZ Lingen
Modul 6:	04. - 05. Nov.	BTZ Lingen

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

PREIS CSB© Ausbildung € 4.900, -- zzgl. MwSt. (für

Module 1.1; 1.2; 1.5; 1.6) Prüfungsgebühren für Steinbeis Zertifikat (SHB) € 560,- zzgl. 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 +49 591 9730 -0

SteginkGroup-Akademie

Marie-Curie-Str. 19
73529 Schwäbisch Gmünd
Telefon +49 7171 104 679 -0

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an

Henriett Stegink

- Ausbildung und Zertifizierung -
Telefon +49 7171 - 104 679 0
h.stegink@steginkgroup.de

