

Qualifizierung Servicetechniker

Schwäbisch Gmünd | Lingen Ems

Zertifizierungsprogramme, Inhouse- & Onlinetrainings

In 4 Modulen

zum zertifizierten

CompetenceServicesBerater

Abschluss mit Hochschulzertifikat (SHB)



Stegink *Group*



Steinbeis-Transfer-Institut
kompetenz institut unisono

der Steinbeis-Hochschule Berlin SHB

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

www.stegingroup.de

www.vermit.net

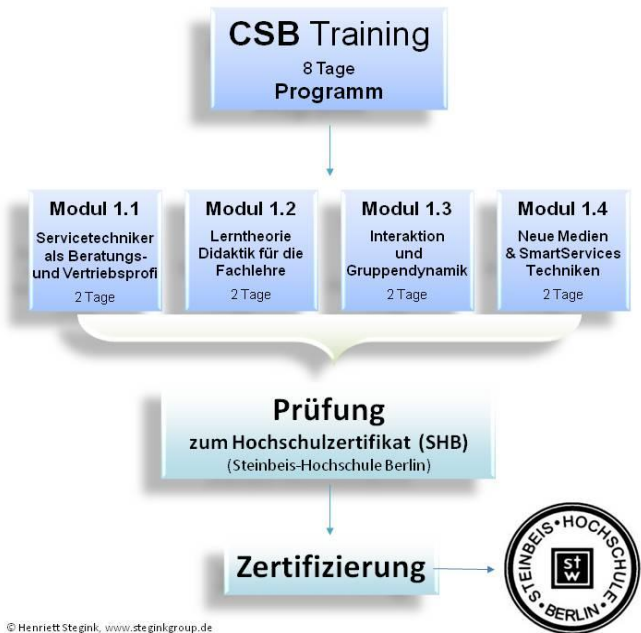


Besondere Hinweise:

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.

In vier Modulen zum zertifizierten Competence ServicesBerater (SHB)

[Abschluss mit Hochschulzertifikat (SHB)]



© Henriett Stegink, www.stegingroup.de

Ausbildungslehrgang für Servicetechniker mit der
Möglichkeit eines Abschlusses zum "Competence
ServicesBerater" (w/m) mit Hochschulzertifikat (SHB)

Mit diesem innovativen Konzept zum Competence ServicesBerater (w/m) soll den Anforderungen und den neuen Rollen der lebensphasenorientierten Weiterbildung 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, kommunikations- freudige 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** (SHB)“ vermittelt in kompakter Form die hierfür wichtigen Kenntnisse und Fähigkeiten. In vier Modulen mit je einer Präsenzphase 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

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

Zertifikatsprüfung

Schriftliche Prüfung: 90 Minuten, Ergänzend zu den Trainings und Workshops erarbeitet der Teilnehmende eine 20-seitige Facharbeit. Die Themen der Transferarbeiten/Unternehmensprojekte werden mit den Teilnehmenden besprochen und festgelegt. **Die Prüfung und die Zertifikatsvergabe** erfolgt durch den Prüfungsausschuss der Steinbeis-Hochschule Berlin (STI kompetenz institut unisono) und der **SteginkGroup-Akademie** (akkreditierte Ausbildungsstätte der Steinbeis-Hochschule Berlin) in Schwäbisch Gmünd.

Credit Points

Zertifizierungsoption mit Credit Points für ein weiteres Studium durch die Steinbeis Hochschule Berlin (SHB). Die Credit Points werden im Bachelor-/Master Studium anerkannt.

Mit dem **Hochschulzertifikat** erwerben Servicetechniker einen eigenständigen Qualifikationsnachweis einer staatlichen Hochschule über einen geprüften und erfolgreich abgeschlossenen Studienverlauf. Zudem werden Credit Points (CP) nach dem European Credit Transfer System (ECTS) vergeben.

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 Hochschulzertifikat durch die Steinbeis Hochschule Berlin (SHB) mit Credit Points, im Rahmen eines Bachelor- und Master-Studiums als Vorleistungen anerkannt

Die Prüfung ist kostenpflichtig.

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

Veranstaltungsort

SteginkGroup-Akademie
Technologiezentrum West
73529 Schwäbisch Gmünd

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 Produktrainings, 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 gilt 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

Veranstaltungsort

SteginkGroup-Akademie
Technologiezentrum West
73529 Schwäbisch Gmünd

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

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

Veranstaltungsort

SteginkGroup-Akademie
Technologiezentrum West
73529 Schwäbisch Gmünd

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

Veranstaltungsort

SteginkGroup-Akademie
Technologiezentrum West
73529 Schwäbisch Gmünd

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

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

BETREUT VOM



PTKA
Projektträger Karlsruhe

Karlsruher Institut für Technologie

*Dieses Forschungs- und Entwicklungsprojekt wurde 2015 mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) in der Fördermaßnahme "Betriebliches Kompetenzmanagement" (Förderkennzeichen: **02L12A044**) gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt beim Autor.*

Nominiert für den Deutschen Bildungspreis 2017





Anmeldung 2017

zum Competence ServicesBerater (SHB)

Modul	Training	Tage	Teilnehmer (EUR) zzgl. MwSt.	Termine 2017
CSB M 1.1	Servicetechniker als Beratungs- und Vertriebsprofi	2	1.240,- €	10./11. April
CSB M 1.2	Lerntheorie & Technikdidaktik	2	1.240,- €	12./13. April
CSB M 1.3	Interaktion & Gruppendynamik	2	1.240,- €	22./24. Juni
CSB M 1.4	Neue Medien & SmartServices	2	1.240,- €	15./16. Sept.
CSB M 1.1 -1.4	Alle Module (1.1 – 1.4) excl. Prüfungsgebühr	8	4.960,- €	/
CSB P 1.5	Prüfungsgebühr zum geprüften Competence ServicesBerater (SHB)	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-Akademie
Frau Christiane Görtz
 Technologiezentrum |
 Marie-Curie-Straße 19
 73529 Schwäbisch Gmünd
 Tel.: +49 7171 10 46 79-0
 Fax: +49 7171 10 46 79-2

seminarteam@stegingroup.de
 www.stegingroup.de