



SteginkGroup

WEITERBILDUNGSLEHRGANG

Competence Service- TechnikerIn

BERATUNG * TRAINING * COACHING * SERVICE

Mit vier Ausbildungsmodulen zum zertifizierten **Competence-Services-Berater**[©] (m/w/d)

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 Erfolg und Misserfolg im Kontakt mit Kunden! **Erfolgreiche Servicetechniker** reparieren und warten nicht nur Maschinen, sondern bieten ihren Kunden auch Dienstleistung in Form von Beratung und Service, verkaufen Lösungen und bauen durch erfolgreiche Unterweisungen nachhaltige Beziehungen auf. Um diesen Anforderungen und Ansprüchen gerecht zu werden, unterstützen wir mit dieser Ausbildung.

NUTZEN

Die Ausbildung richtet sich an die Junioren im Service wie auch erfahrene Servicetechniker, die sich weiterbilden möchten oder sich im Hinblick einer Lebens Phasen orientierten Entwicklung auf neue Rollen und Tätigkeiten vorbereiten möchten. In der Reifezeit werden oft neue Aufgaben angestrebt, wie zum Bsp. junge Kollegen einarbeiten und schulen, oder um als Applikationsberater tätig werden. Hierzu sind überfachliche Kompetenzen erforderlich sowie IT-geprägte Arbeitsaufgaben. Anders als junge Kollegen haben erfahrene Mitarbeiter eine geringere Vorerfahrung zu den heute geforderten Vermittlungsszenarien.

- praxisorientiertes Lernen durch Fallstudien und Experte*innen 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.

Mit nur vier Modulen können Servicetechniker ein **Hochschulzertifikat "CompetenceServicesBerater"** (CSB[©]) erwerben. Damit erhalten Sie einen **Qualifikationsnachweis einer staatlich anerkannten Hochschule**.

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 Wünsche von Kund*innen erfasst werden, wie eigene Fachtrainings geplant und professionell organisiert werden, wie sie sich in ihrer erweiterten Expertenrolle zurechtfinden, um somit erfolgreich aufzutreten.

PROJEKTVERANTWORTLICHE



Henriett Stegink, 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.

TRAINER*INNENTEAM

Erfahrene Referent*innen der **SteginkGroup-Akademie** - allesamt Praktiker*innen aus der Industriefachlehre und dem technischen Kundenservice.

INHALTE DER AUSBILDUNGSREIHE

Modul 1: Der Servicetechniker als Beratungs- und Kundendienstprofi

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

- Bedürfnisse der Kundschaft erkennen
- Bewusst wahrnehmen, was der*die Kund*in will
- Vertrauensvolle Beratungsgespräche
- Nutzenbezogene Leistungsdarstellung
- Verkaufs-Chancen gezielt ausloten
- Drohende Kundschaftverluste 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 Schulungen im Unternehmen 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 in internationalen Geschäftsbeziehungen

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 Kund*innen 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*innen

ABSCHLUSS

Teilnahmezertifikat. Ein Hochschulzertifikat (SHB) nach schriftlicher Prüfung: 90 Minuten, Transferbericht (20 - 25 Seiten). Die Prüfung und Zertifikatsvergabe erfolgten durch den Prüfungsausschuss der Steinbeis-Akademie und der SteginkGroup-Akademie, Schwäbisch Gmünd.

TERMINE UND KUNDITIONEN



Z U K U N F T G E S T A L T E N

Unsere Veranstaltungsorte und Weiterbildungskooperationen:

**Campus Handwerk
Süd-West Niedersachsen GmbH**
Beckstraße 19
49809 Lingen
Telefon +49 591 97304 -0

**SteginkGroup-Akademie
Gmünder Technologie Zentrum**
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

