owl maschinenbau
Netzwerk der Kompetenzen

Erfolgreich sein im Kundendienst Intensivtraining für Servicetechniker

MO, 03.02.2020 – FR, 07.02.2020, jeweils von 8.30 – 16.30 Uhr (Freitag bis 14.00 Uhr)

Ein Kooperationstraining von MACH1 für owl maschinenbau e. V.

Zielgruppe: Fachkräfte, die als Kundendiensttechniker mit Reisetätigkeit arbeiten oder zukünftig arbeiten werden.

Ziele: Die Teilnehmer sollen in diesem einwöchigen Lehrgang ganz praxisnah Qualifikationen erwerben, die über das fachliche Wissen hinaus entscheidend sind für eine langfristig erfolgreiche und zufriedenstellende Tätigkeit als Servicetechniker. Sie sollen darüber hinaus lernen, wie sie das eigene Unternehmen angemessen repräsentieren und den Vertrieb unterstützen können.

Inhalte:

- Der richtige Umgang mit dem Kunden
  - Kundenerwartungen und Serviceaufgaben
  - Miteinander kommunizieren
  - Verhaltensweisen in schwierigen Situationen
- Unterweisungen im Kundenservice
  - Merkmale der Erwachsenenbildung
  - Bewährte Medien und Methoden
  - Unterweisungen konzipieren und durchführen
- Konfliktmanagement
  - Was sind Konflikte und wodurch entstehen Sie?
  - Wie kann ich Konflikten vorbeugen?
  - Wie kann ich Konflikte entschärfen und konstruktiv lösen?
- Selbst- und Zeitmanagement
  - Störquellen und Zeitdiebe systematisch erkennen
  - Ziele setzen und Prioritäten finden
  - Zusammenarbeit und Kommunikation mit anderen effizienter gestalten
- Interkulturelle Kompetenz
  - Unterschiede in Kommunikations-, Arbeits- und Führungsstilen
  - Erfolgreiches Auftreten in unterschiedlichen kulturellen Umgebungen

Methoden: Vortrag, Diskussion, Fallbeispiele, Erfahrungsaustausch, Rollenspiel

Ort: MACH1 Weiterbildung, Mittelweg 28/Ecke Orthweg, 32051 Herford

Kosten: EUR 980,- / Person zzgl. Ust. für Mitgliedsunternehmen von owl maschinenbau und MACH 1 Weiterbildung (Mindestteilnehmerzahl erforderlich) einschl. Unterlagen, Getränken und Mittagessen.

mach1 Weiterbildung **ist Fördermitglied des owl maschinenbau e. V**

owl maschinenbau
Netzwerk der Kompetenzen

Anmeldeformular
Intensivtraining für Servicetechniker

Name1, Vorname: _____

E-Mail: _____ Telefon: _____

Unternehmen / Institution _____

Anschrift _____

_____

_____

Datum, Unterschrift / Stempel

Angemeldete Teilnehmer/innen erhalten rechtzeitig weitere Informationen zu Inhalten, Ort etc. Es folgt eine schriftliche Anmeldebestätigung durch Mach 1 Weiterbildung. Mindestteilnehmerzahl vorbehalten. Mit Abschicken dieses Anmeldeformulars werden die allgemeinen Geschäftsbedingungen von Mach 1 Weiterbildung akzeptiert.

Haben Sie noch Fragen?

Bei Fragen oder Anregungen rund um das Thema „Service“ sprechen Sie gerne die Geschäftsstelle an. Bitte leiten Sie diese Informationen ggf. innerhalb Ihres Hauses weiter oder nennen Sie uns den/die entsprechende/n Ansprechpartner/in.

Anmeldung per E-Mail: anmeldung@owl-maschinenbau.de

Sie erhalten eine schriftliche Anmeldebestätigung sowie im Anschluss eine Teilnahmebestätigung.