

## WER SIND WIR?

- Wir sind das erste ausschließlich auf den technischen Servicebereich spezialisierte Trainingsinstitut in Deutschland.
- Mehr als 10 Jahre Erfahrungen in Trainings und Projekten an der Service-Basis.
- 6 Personen im Kern-Kompetenzteam für Training & Organisationsentwicklung.
- Alle Trainer mit praktischer Berufserfahrung & langer Trainer-/Coach-Erfahrung.
- Interkulturelle Trainingserfahrung auf 3 Kontinenten.

## WO ARBEITEN WIR?

Wo Techniker auf Kunden treffen liegt unser Einsatzfeld. Unsere Trainings unterstützen die Weiterentwicklung der sozialen Kompetenz von technischen Fachleuten und Führungskräften.

Auch die Service-Einstellung und die Vertriebsorientierung fördern wir gezielt in Change Management-Prozessen und Coachings.

## MISSION & NUTZEN

- Wir steigern die Kundenbindung und die Profitabilität des Servicegeschäfts unserer Klienten durch besseren und zielorientierteren Kundenkontakt der Service-Mitarbeiter - weltweit.
- Durch Training und Coaching versetzen wir Service-Manager in die Lage, Ihre wichtige Führungsaufgabe auch über die Distanz hinweg wirksam zu leben.
- Die Kunden unserer Kunden (Anwender und Nutzer) können durch unsere Tätigkeit besser oder leichter arbeiten oder leben, weil sie einen nutzergerechten Service bekommen.



„Servicekompetenz erlebt der Kunde im Gespräch mit dem Techniker.“

## WAS BEACHTEN WIR?

Wenn wir im Getriebe ein Zahnrad bewegen, hat dies fast immer Auswirkungen auf andere Teile. Wir kennen die wichtigen Wechselwirkungen und zeigen auf, wie diese zu nutzen sind.

## WER SIND UNSERE KUNDEN?

Hunderte von Referenzen aus den Bereichen Maschinenbau, Anlagenbau, Nutzfahrzeuge, Medizintechnik, Gebäudetechnik und IT sprechen für sich. Vom erfolgreichen Mittelständler über den Nischenspezialisten mit Weltmarktgeltung bis zum international führenden Konzern vertrauen Unternehmen auf unsere Trainingspezialisten für den technischen Service.

## MIT WEM SIND WIR VERBUNDEN?

Wir sind einer der ersten Unterzeichner des führenden Ethik-Siegels ‚Qualität – Transparenz – Integrität‘ des Forums Werteorientierung in der Weiterbildung e. V.



Wir sind folgenden Organisationen verbunden und unterstützen ihre Arbeit durch unsere aktive Mitgliedschaft:



KVD (Kundendienst-Verband Deutschland)



German Chapter des AFSMi  
(Association for Services Management International)



Info: 0921 / 98 03 24

## UNSERE KOMPETENZBEREICHE AUF EINEN BLICK

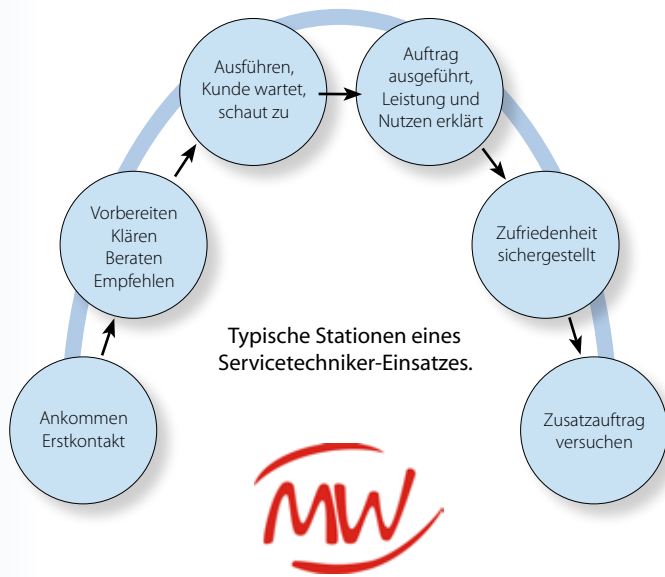


Martin Wiesend

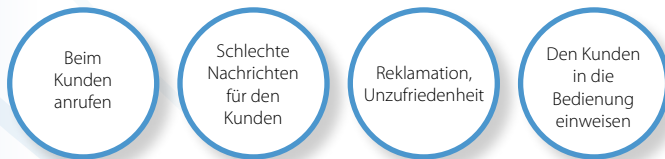


„Wenn der Techniker überzeugt überzeugt auch das Unternehmen.“

## DIE KUNDEN-KONTAKT-KETTE



Weitere Kettenglieder „nach Bedarf“



→ Wir trainieren gezielt für alle wichtigen Situationen

© Wiesend & Partner



„Lösungen für schwierige Situationen werden gemeinsam erarbeitet.“

## WIE SIE UNS ERREICHEN



Martin Wiesend & Partner  
Die Kundendienst-Trainer

Jakobstraße 24  
D-95447 Bayreuth

Tel. +49 / (0)921 / 98 03 24  
Fax. +49 / (0)921 / 97 00 23

info@kundendienst-trainer.de  
 info@service-trainers.de



„Fast alles ist lösbar im Kundendialog.“



Martin Wiesend & Partner  
Die Kundendienst-Trainer

„Die erste Maschine verkauft der Vertrieb,  
die zweite verkauft der Service.“

info@kundendienst-trainer.de  
 info@service-trainers.de

