



Offene Seminare für Aftersales, Service, Support und Technische Trainer Jahresprogramm 2017 / 2018



<p>Der Servicetechniker als kundenbindender Erfolgsfaktor 1.680 €</p> <p><i>Ein Kommunikationstraining zum exzellenten Umgang mit Kunden im Service für die Praktiker vor Ort</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mo.05.02. – Mi. 07.02.2018 Region Hildesheim <input type="checkbox"/> Mo.12.11. – Mi. 14.11.2018 Region Naumburg
<p>Upgrade zur Qualifizierung: Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker <u>Field Service</u> praxisgeprüft</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Zertifizierungstag: Mo. 27.11.2017 Region Fulda 1) 1.120 €
<p>Der Servicetechniker als ‚Chancennutzer‘ 1.150 €</p> <p><i>Ein vertriebsorientiertes Kommunikationstraining für die Praktiker vor Ort</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Do. 19.10. – Fr. 20.10.2017 Region Hannover <input type="checkbox"/> Mo.05.03. – Di. 06.03.2018 Region Essen
<p>Telefon-Support-Training 1.680 €</p> <p><i>Hilfe im technischen Service kompetent und professionell vermitteln</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mo.12.03. – Mi. 14.03.2018 Region Naumburg <input type="checkbox"/> Mo.24.09. – Mi. 26.09.2018 Region Stuttgart
<p>Upgrade zur Qualifizierung: Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker <u>Telefon Support</u> praxisgeprüft</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Zertifizierungstag: Mo. 27.11.2017 Region Fulda 1) 1.120 €
<p>Ersatzteilverkauf und Ersatzteilberatung für den Innendienst 1.150 €</p> <p><i>Ein vertriebsorientiertes Telefon-Training für den Service</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mo. 13.11. – Di. 14.11.2017 Region Heilbronn <input type="checkbox"/> Mo. 04.06. – Di. 05.06.2018 Region Hildesheim
<p>Profi im Service-Verkauf 1.250 €</p> <p><i>Ein Praxis-Training zum erfolgreichen Qualitäts-Verkauf bei Serviceverträgen, Reparaturen und Teilen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mi. 25.10. – Do.26.10.2017 Region Kassel <input type="checkbox"/> Do. 19.04. – Fr. 20.04.2018 Region Essen
<p>Fit für globalen Service 1.150 €</p> <p><i>Interkulturelle Kompetenz für Techniker im Auslandseinsatz</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Di. 17.10. – Mi. 18.10.2017 Region Naumburg <input type="checkbox"/> Mo. 25.06. – Di. 26.06.2018 Region Bamberg
<p>Techniker-Einsätze in Krisengebieten 1.250 €</p> <p><i>Vorbereitungstraining für die Sicherheit von Technikern weltweit</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mo.11.12. – Di. 12.12.2017 Region München <input type="checkbox"/> Mo.16.04. – Di. 17.04.2018 Region Bamberg
<p>Klausur Zeit- und Selbstmanagement im Service 1.150 €</p> <p><i>Zielplanung und Burnout-Prävention in der Service-Organisation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Do. 12.10. – Fr. 13.10.2017 Kloster Plankstetten/Altmühltal <input type="checkbox"/> Do. 15.03. – Fr. 16.03.2018 Kloster Plankstetten/Altmühltal
<p>Führungstraining für den Service I 1.790 €</p> <p><i>So führen Sie Servicemitarbeiter zur Service-Excellence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mi. 07.03. – Fr. 09.03.2018 Region Essen <input type="checkbox"/> Mi. 28.11. – Fr. 30.11.2018 Region Naumburg
<p>Führungstraining für den Service II 1.250 €</p> <p><i>Umsetzungsphase: Vom Wissen zum Tun - Werkzeuge erfolgsorientiert anwenden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mo.20.11. – Di. 21.11.2017 Region Fulda <input type="checkbox"/> Do. 07.06. – Fr. 08.06.2018 Region Essen
<p>Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte 1.250 €</p> <p><i>Kritische Themen im Gespräch mit Mitarbeitern und Kunden richtig vermitteln</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mi. 08.11. – Do.09.11.2017 Region Stuttgart <input type="checkbox"/> Mi. 21.03. – Do.22.03.2018 Region Hildesheim
<p>Virtuelle Kommunikation und Führung über die Distanz im Service 790 €</p> <p><i>Eine Einführung zur praktischen Umsetzung</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Fr. 10.11.2017 Region Stuttgart <input type="checkbox"/> Fr. 23.03.2018 Region Hildesheim
<p>MeFeS® - Workshop Methodische Fehlersuche 990 €</p> <p><i>Für Servicetechniker, Supporter und Multiplikatoren im Bereich komplexer Maschinen und Anlagen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mi. 13.12. – Do.14.12.2017 Region Fulda <input type="checkbox"/> Mo. 26.02. – Di. 27.02.2018 Region Stuttgart

Kombibuchung
2.599 €
Führungstraining I + II

Kombibuchung
1.680 €
Konfliktgespräche +
Virtuelle Kommunikation



Praktische Service-Kommunikation auf Englisch - Grundlagenkurs

Intensives Hands-on Training in anwendungsorientiertem Fachenglisch für Techniker

- Mi. 22.11. – Fr. 24.11.2017 Region Kassel
- Mo. 11.06. – Mi. 13.06.2018 Region Frankfurt am Main

Kombibuchung
1.999 €
Englisch I und II

1.190 €



Praktische Service-Kommunikation auf Englisch - Aufbaukurs/Refresher

Intensives Hands-on Training zu Kundenkommunikation und E-Mail-Korrespondenz in der Technik

- Mi. 04.10. – Fr. 06.10.2017 Region Fulda
- Mi. 12.09. – Fr. 14.09.2018 Region Stuttgart

1.190 €



Interkulturelle Kompetenz für technische Trainer

AufbauSeminar zum Managen von internationalen heterogenen Lerngruppen

- Mo. 14.05. – Di. 15.05.2018 Region Essen

1.320 €



Train the Technical Trainer

Systematisches Handwerkszeug für die effiziente Vermittlung komplexen Wissens und den kompetenten Umgang mit Gruppen

entspricht: Zertifizierter Technischer Trainer TTxTT praxisgeprüft - Modul 1

zzgl. Zertifizierungsgebühr, Betreuung und Zugang zur Lernplattform

2)

1.998 €

398 €

- Di. 12.09. – Fr. 15.09.2017 Region Kassel
- Di. 05.12. – Fr. 08.12.2017 Region Heilbronn
- Di. 09.01. – Fr. 12.01.2018 Region Bamberg
- Di. 10.04. – Fr. 13.04.2018 Region Essen
- Di. 19.06. – Fr. 22.06.2018 Region Naumburg
- Di. 18.09. – Fr. 21.09.2018 Region Mainz

Gesamtpreis 2.396 €
Basis-Seminar mit Zertifizierung



Zertifizierter Technischer Trainer



Upgrade Weiterbildung: Zertifizierter Technischer Trainer TTxTT praxisgeprüft mit Hochschulzertifikat

Modul 2 - Trainingskonzeption und -dokumentation

inkl. Zertifizierungsgebühr, Betreuung und Zugang zur Lernplattform

3)

2.100 €

- Di. 28.11. – Do. 30.11.2017 Region Kassel
- Mi. 02.05. – Fr. 04.05.2018 Region Stuttgart
- Mo. 05.11. – Mi. 07.11.2018 Region Bad Hersfeld



Modul 3 - Praktisches Training / Vorbereitung zur Zertifizierung

inkl. Zertifizierungsgebühr, Betreuung und Zugang zur Lernplattform

3)

1.750 €

- Do. 30.11. – Fr. 01.12.2017 Region Kassel
- Do. 14.06. – Fr. 15.06.2018 Region Stuttgart
- Mo. 10.12. – Di. 11.12.2018 Region Bad Hersfeld



Modul 4 – Abschlussprüfung / Zertifizierung

inkl. Zertifizierungsgebühr, Betreuung und Zugang zur Lernplattform

4)

2.400 €

- Termin individuell (Live-Training vor Ort)



Komplettbuchung aller 4 Module inkl. Zertifizierung

3,4)

7.945 €

pro Person 10% Rabatt auf die Seminarkosten (ausgen. Zert.-Gebühren)

8.646 €

Modul 5 - Internationales Training

inkl. Zertifizierungsgebühr, Betreuung und Zugang zur Lernplattform

3)

1.620 €

- Mo. 14.05. – Di. 15.05.2018 Region Essen

Weitere Termine auf Anfrage!

Preise inkl. Handout/Arbeitsmaterialien, Tagungspauschalen, Mittagessen, Pausengetränke zzgl. 19% MwSt. Änderungen des Seminarorts vorbehalten

- 1) Zertifizierungstag, Hochschulgebühr, Prüfung und Auswertung
- 2) Hochschulgebühr, Zugang zum E-Learning, Betreuung und Prüfung und Auswertung
- 3) Präsenztraining inkl. Hochschulgebühr, Zugang zum E-Learning, Betreuung und Prüfung und Auswertung
- 4) Zertifizierungstag, Hochschulgebühr, Prüfung und Auswertung zzgl. Fahrtkosten (und ggf. Übernachtung) von Trainer/Prüfer zum Prüfungsort

Nähere Informationen zur **zertifizierten Qualifizierung Kunden-Kompetenz-Techniker praxisgeprüft, zertifizierten Weiterbildung Technischer Trainer TTxTT praxisgeprüft** sowie weiteren Terminen erhalten Sie auf Anfrage oder auch auf unseren Webseiten www.kundendienst-trainer.de, www.txxt.de, www.kunden-kompetenz-techniker.de.

Inhouse-Training: Alle oben genannten Themen (und weitere mehr) konzipieren wir auch als firmenspezifische Inhouse-Trainings.
Weltweit in 7 Sprachen: Zur Umsetzung einer einheitlichen Service- und Personal-Entwicklungs-Strategie führen wir für unsere Kunden-Trainings weltweit auch auf Englisch, Französisch, Spanisch, Portugiesisch, Tschechisch und Polnisch durch.

Sie haben Fragen? Wir sind gerne für Sie da. Kontaktieren Sie uns!



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer GmbH

Martin Wiesend Die Kundendienst-Trainer GmbH

Jakobstraße 24 ■ 95447 Bayreuth
Tel +49 921 980 324 ■ Fax +49 921 970 023 ■ info@kundendienst-trainer.de ■ www.kundendienst-trainer.de

Offene Seminare für Aftersales, Service, Support und Technische Trainer

Jahresprogramm 2017 / 2018



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer
GmbH

	Okt 17	Nov 17	Dez 17	Jan 18	Febr. 18	Mrz 18	Apr 18	Mai 18	Juni 18	Juli 18	Aug 18	Sep 18
Der Servicetechniker als kundenbindender Erfolgsfaktor					05.02. 07.02. Region Hildesheim							
Der Servicetechniker als ‚ Chancenutzer ‘	19.10. 20.10. Region Hannover					05.03. 06.03. Region Essen						
Telefon-Support-Training						12.03. 14.03. Region Naumburg						24.09. 26.09. Region Stuttgart
Ersatzteilverkauf und -beratung für den Innendienst		13.11. 14.11. Region Heilbronn							04.06. 05.06. Region Hildesheim			
Profi im Service-Verkauf	25.10. 26.10. Region Kassel											
Interkulturelle Kompetenz für technische Trainer								14.05. 15.05. Region Essen				
Fit für globalen Service	17.10. 18.10. Region Naumburg								25.06. 26.06. Region Bamberg			
Techniker-Einsätze in Krisengebieten			11.12. 12.12. Region München				16.04. 17.04. Region Bamberg					
Klausur Zeit- und Selbstmanagement im Service	12.10. 13.10. Kloster Altmühltal					15.03. 16.03. Kloster Altmühltal						
Führungstraining für den Service I						07.03. 09.03. Region Essen						
Führungstraining für den Service II		20.11. 21.11. Region Fulda							07.06. 08.06. Region Essen			
Konfliktgespräche für Service- Führungskräfte		08.11. 09.11. Region Stuttgart				21.03. 22.03. Region Hildesheim						
Virtuelle Kommunikation und Führung über die Distanz im Service		10.11. Region Stuttgart				23.03. Region Hildesheim						
MeFeS® - Workshop Methodische Fehlersuche			13.12. 14.12. Region Fulda		26.02. 27.02. Region Stuttgart							
Service-Kommunikation auf Englisch I (Grundlagenkurs)		22.11. 24.11. Region Kassel							11.06. 13.06. Region Frankf./M.			
Service-Kommunikation auf Englisch II (Aufbaukurs/Refresher)	04.10. 06.10. Region Fulda											
Train the Technical Trainer / TTxTT Modul 1			05.12. 08.12. Region Heilbronn	09.01. 12.01. Region Bamberg			10.04. 13.04. Region Essen		25.06. 28.06. Region Naumburg			
TTxTT Modul 2 Trainingskonzeption und -dokumentation		28.11. 30.11. Region Kassel					02.05. 04.05. Region Stuttgart					
TTxTT Modul 3 Praktisches Training + Vorbereitung Zertifizierung		30.11. 01.12. Region Kassel					14.06. 15.06. Region Stuttgart					

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR OFFENE SEMINARE (AUSZUG)

Stand 16.08.2017

IHRE ANMELDUNG

Anmeldungen müssen schriftlich über unsere Website, per Online-Buchung oder über die zum Download verfügbaren Anmeldeformulare erfolgen. Sie sind verbindlich und werden in der Reihenfolge des Anmeldeeingangs von uns berücksichtigt. Sie erhalten unmittelbar nach dem Eingang eine Zugangsbestätigung per Mail. Die Anmeldung kommt zustande, wenn Sie von uns eine schriftliche Anmeldebestätigung erhalten. Ihr Trainingsplatz ist mit Geldeingang verbindlich gebucht. Sollte das von Ihnen gewünschte Seminar bereits ausgebucht sein, informieren wir Sie über Alternativen. Die Trainingsgebühr stellen wir Ihnen nach erfolgter Anmeldebestätigung mit 14 Tagen Zahlungsziel ohne Abzüge in Rechnung.

Spätestens 2 bis 4 Wochen vor Trainingsbeginn erhalten Sie Informationen zu Veranstaltungsort, Anfahrt und Buchung Ihrer Unterkunft. Im Tagungshotel wird von uns i. d. R. ein Zimmerkontingent reserviert, das Sie für eine begrenzte Zeit buchen können.

WERTGUTSCHEINE UND TEAMRABATT

Wenn Sie mehrere Teilnehmer zu einem offenen Seminar anmelden (gleiches Thema, gleicher Zeitraum, gleicher Ort), fragen Sie uns nach einem Teamrabatt. Wertgutscheine können nur für offene Seminare eingelöst werden (Geben Sie hierzu bitte die Wertgutschein-Nr. bei der Anmeldung an). Rabatte sind untereinander nicht kombinierbar (z. B. Teamrabatt und Wertgutschein).

STORNIERUNG, UMBUCHUNG, VERTRETER

Sie können jederzeit vor Trainingsbeginn schriftlich stornieren oder auf einen anderen Termin desselben Trainings umbuchen. (Details und Kosten finden Sie in den vollständigen AGB). Selbstverständlich können Sie jederzeit vor Trainingsbeginn anstelle des gemeldeten Teilnehmers schriftlich einen Vertreter benennen.

MINDEST-TEILNEHMERZAHL

Wir behalten uns vor, Trainings wegen zu geringer Teilnehmerzahl (...) oder aus sonst wichtigen, von uns nicht zu vertretenden Gründen (z. B. nachweisliche Erkrankung des Trainers, höhere Gewalt etc.) abzusagen. Bereits von Ihnen entrichtete Teilnahmegebühren werden selbstverständlich zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht. Ebenso sind Änderungen des Seminarortes bis 14 Tage vor Trainingsbeginn vorbehalten. Bitte beachten Sie dies auch bei der Buchung Ihrer Flug- oder Bahntickets und der Hotelübernachtung. Haftungs- und Schadensersatzansprüche werden ausgeschlossen, soweit sie nicht Schäden betreffen, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

Haben Sie Fragen? Wir beraten Sie gerne!

Bitte rufen Sie mich an unter _____

Die vollständigen AGB sind auf unserer Website www.kundendienst-trainer.de einsehbar.

VERBINDLICHE ANMELDUNG

PERSÖNLICHE DATEN DES TEILNEHMERS

Vorname / Name

Funktion / Position

E-Mail-Adresse Teilnehmer (für Ihre Anmeldebestätigung + Vorabinformationen)

Telefon / Mobil (für kurzfristige Änderungen zu Ihrem Seminar)

Seminartitel

Seminartermin

Angemeldet durch (Name + E-Mail-Adresse)

FIRMENDATEN + RECHNUNGSADRESSE (falls abweichend)

Unternehmen / Abteilung

Straße / Nummer

PLZ / Ort

Telefon / Fax

UNTERSCHRIFT

Mit meiner Anmeldung erkenne ich die geltenden AGB-off Sem an.

X

Ort/Datum

Unterschrift

PER FAX +49 921 970 023

PER E-MAIL AN: info@kundendienst-trainer.de

ÜBER UNSERE WEBSITE: www.kundendienst-trainer.de



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer
GmbH