



# Offene Seminare für Aftersales, Service, Support und Technische Trainer

## Jahresprogramm 2017 / 2018



<b>Der Servicetechniker als kundenbindender Erfolgsfaktor</b>	<b>1.680 €</b>
<i>Ein Kommunikationstraining zum exzellenten Umgang mit Kunden im Service für die Praktiker vor Ort</i>	
<input type="checkbox"/> Mo. 05.02. – Mi. 07.02.2018	Region Hildesheim
<input type="checkbox"/> Mo. 12.11. – Mi. 14.11.2018	Region Naumburg

<b>Upgrade zur Qualifizierung: Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker Field Service praxisgeprüft</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Zertifizierungstag:</b> Mo. 27.11.2017	1) <b>1.120 €</b>



<b>Der Servicetechniker als ‚Chancennutzer‘</b>	<b>1.150 €</b>
<i>Ein vertriebsorientiertes Kommunikationstraining für die Praktiker vor Ort</i>	
<input type="checkbox"/> Mo. 05.03. – Di. 06.03.2018	Region Essen
<input type="checkbox"/> Do. 15.11. – Fr. 16.11.2018	Region Naumburg

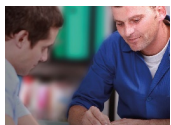


<b>Telefon-Support-Training</b>	<b>1.680 €</b>
<i>Hilfe im technischen Service kompetent und professionell vermitteln</i>	
<input type="checkbox"/> Mo. 12.03. – Mi. 14.03.2018	Region Naumburg
<input type="checkbox"/> Mo. 24.09. – Mi. 26.09.2018	Region Stuttgart

<b>Upgrade zur Qualifizierung: Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker Telefon Support praxisgeprüft</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Zertifizierungstag:</b> Mo. 27.11.2017	1) <b>1.120 €</b>



<b>Ersatzteilverkauf und Ersatzteilberatung für den Innendienst</b>	<b>1.150 €</b>
<i>Ein vertriebsorientiertes Telefon-Training für den Service</i>	
<input type="checkbox"/> Mo. 13.11. – Di. 14.11.2017	Region Heilbronn
<input type="checkbox"/> Mo. 04.06. – Di. 05.06.2018	Region Hildesheim



<b>Profi im Service-Verkauf</b>	<b>1.250 €</b>
<i>Ein Praxis-Training zum erfolgreichen Qualitäts-Verkauf bei Serviceverträgen, Reparaturen und Teilen</i>	
<input type="checkbox"/> Do. 19.04. – Fr. 20.04.2018	Region Essen
<input type="checkbox"/> Di. 16.10. – Mi. 17.10.2018	Region Bamberg



<b>Fit für globalen Service</b>	<b>1.150 €</b>
<i>Interkulturelle Kompetenz für Techniker im Auslandseinsatz</i>	
<input type="checkbox"/> Mo. 25.06. – Di. 26.06.2018	Region Bamberg
<input type="checkbox"/> Mo. 19.11. – Di. 20.11.2018	Region Frankfurt/Main



<b>Techniker-Einsätze in Krisengebieten</b>	<b>1.250 €</b>
<i>Vorbereitungstraining für die Sicherheit von Technikern weltweit</i>	
<input type="checkbox"/> Mo. 11.12. – Di. 12.12.2017	Region München
<input type="checkbox"/> Mo. 16.04. – Di. 17.04.2018	Region Bamberg



<b>Klausur Zeit- und Selbstmanagement im Service</b>	<b>1.150 €</b>
<i>Zielplanung und Burnout-Prävention in der Service-Organisation</i>	
<input type="checkbox"/> Do. 15.03. – Fr. 16.03.2018	Kloster Plankstetten/Altmühltal
<input type="checkbox"/> Do. 27.09. – Fr. 28.09.2018	Kloster Plankstetten/Altmühltal



<b>Führungstraining für den Service I</b>	<b>1.790 €</b>
<i>So führen Sie Servicemitarbeiter zur Service-Excellence</i>	
<input type="checkbox"/> Mi. 07.03. – Fr. 09.03.2018	Region Essen
<input type="checkbox"/> Mi. 28.11. – Fr. 30.11.2018	Region Naumburg



<b>Führungstraining für den Service II</b>	<b>1.250 €</b>
<i>Umsetzungsphase: Vom Wissen zum Tun - Werkzeuge erfolgsorientiert anwenden</i>	
<input type="checkbox"/> Mo. 20.11. – Di. 21.11.2017	Region Fulda
<input type="checkbox"/> Do. 07.06. – Fr. 08.06.2018	Region Essen

**Kombibuchung**  
**2.599 €**  
Führungstraining I + II



<b>Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte</b>	<b>1.250 €</b>
<i>Kritische Themen im Gespräch mit Mitarbeitern und Kunden richtig vermitteln</i>	
<input type="checkbox"/> Mi. 08.11. – Do. 09.11.2017	Region Stuttgart
<input type="checkbox"/> Mi. 21.03. – Do. 22.03.2018	Region Hildesheim

**Kombibuchung**  
**1.680 €**  
Konfliktgespräche +  
Virtuelle Kommunikation



<b>Virtuelle Kommunikation und Führung über die Distanz im Service</b>	<b>790 €</b>
<i>Eine Einführung zur praktischen Umsetzung</i>	
<input type="checkbox"/> Fr. 10.11.2017	Region Stuttgart
<input type="checkbox"/> Fr. 23.03.2018	Region Hildesheim



<b>MeFeS® - Workshop Methodische Fehlersuche</b>	<b>990 €</b>
<i>Für Servicetechniker, Supporter und Technische Trainer im Bereich komplexer Maschinen und Anlagen</i>	
<input type="checkbox"/> Mi. 13.12. – Do. 14.12.2017	Region Fulda
<input type="checkbox"/> Mo. 26.02. – Di. 27.02.2018	Region Stuttgart



<b>Praktische Service-Kommunikation auf Englisch - Grundlagenkurs</b> <i>Intensives Hands-on Training in anwendungsorientiertem Fachenglisch für Techniker</i> <input type="checkbox"/> Mi. 22.11. – Fr. 24.11.2017 <input type="checkbox"/> Mo. 11.06. – Mi. 13.06.2018	Region Kassel Region Frankfurt am Main	<input type="checkbox"/> <b>Kombibuchung</b> <b>1.999 €</b> Englisch I und II	<b>1.190 €</b>
---	---	---	----------------



<b>Praktische Service-Kommunikation auf Englisch - Aufbaukurs/Refresher</b> <i>Intensives Hands-on Training zu Kundenkommunikation und E-Mail-Korrespondenz in der Technik</i> <input type="checkbox"/> Mi. 12.09 – Fr. 14.09.2018	Region Stuttgart		<b>1.190 €</b>
--	------------------	--	----------------



<b>Interkulturelle Kompetenz für Technische Trainer</b> <i>AufbauSeminar zum Managen von internationalen heterogenen Lerngruppen</i> <input type="checkbox"/> Mo. 14.05. – Di. 15.05.2018 <input type="checkbox"/> Mi. 12.12. – Do. 13.12.2018	Region Essen Region Bad Hersfeld		<b>1.320 €</b>
---	-------------------------------------	--	----------------



<b>Train the Technical Trainer</b> <i>Systematisches Handwerkszeug für die effiziente Vermittlung komplexen Wissens und den kompetenten Umgang mit Gruppen</i> <b>entspricht: Zertifizierter Technischer Trainer TTxTT praxisgeprüft - Modul 1</b> zzgl. Zertifizierungsgebühr, Betreuung und Zugang zur Lernplattform			<b>1.998 €</b>
---	--	--	----------------



<input type="checkbox"/> Di. 05.12. – Fr. 08.12.2017 <input type="checkbox"/> Di. 09.01. – Fr. 12.01.2018 <input type="checkbox"/> Di. 10.04. – Fr. 13.04.2018 <input type="checkbox"/> Di. 19.06. – Fr. 22.06.2018 <input type="checkbox"/> Di. 18.09. – Fr. 21.09.2018	Region Heilbronn Region Bamberg Region Essen Region Naumburg Region Mainz	<input type="checkbox"/> <b>Gesamtpreis 2.396 €</b> Basis-Seminar mit Zertifizierung	2) <b>398 €</b>
--	---	---	-----------------

Zertifizierter Technischer Trainer  
**TTxTT**  
 praxisgeprüft

**Upgrade Weiterbildung: Zertifizierter Technischer Trainer TTxTT praxisgeprüft mit Hochschulzertifikat**



<b>Modul 2 - Trainingskonzeption und -dokumentation</b> inkl. Zertifizierungsgebühr, Betreuung und Zugang zur Lernplattform <input type="checkbox"/> Di. 28.11. – Do. 30.11.2017 <input type="checkbox"/> Mi. 02.05. – Fr. 04.05.2018 <input type="checkbox"/> Mo. 05.11. – Mi. 07.11.2018	Region Kassel Region Stuttgart Region Bad Hersfeld		3) <b>2.100 €</b>
--	--	--	-------------------



<b>Modul 3 - Praktisches Training / Vorbereitung zur Zertifizierung</b> inkl. Zertifizierungsgebühr, Betreuung und Zugang zur Lernplattform <input type="checkbox"/> Do. 30.11. – Fr. 01.12.2017 <input type="checkbox"/> Do. 14.06. – Fr. 15.06.2018 <input type="checkbox"/> Mo. 10.12. – Di. 11.12.2018	Region Kassel Region Stuttgart Region Bad Hersfeld		3) <b>1.750 €</b>
--	--	--	-------------------



<b>Modul 4 – Abschlussprüfung / Zertifizierung</b> inkl. Zertifizierungsgebühr, Betreuung und Zugang zur Lernplattform <input type="checkbox"/> Termin individuell (Live-Training vor Ort)			4) <b>2.400 €</b>
--	--	--	-------------------

<b>Komplettbuchung aller 4 Module inkl. Zertifizierung</b> pro Person 10% Rabatt auf die Seminarkosten (ausgen. Zert.-Gebühren)	3,4) <b>7.945 €</b> <del>8.646 €</del>
--	---



<b>Modul 5 - Internationales Training</b> inkl. Zertifizierungsgebühr, Betreuung und Zugang zur Lernplattform <input type="checkbox"/> Mo. 14.05. – Di. 15.05.2018 <input type="checkbox"/> Mi. 12.12. – Do. 13.12.2018	Region Essen Region Bad Hersfeld		3) <b>1.620 €</b>
--	-------------------------------------	--	-------------------

**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 weitere Termine erhalten Sie auf Anfrage oder auch auf unseren Webseiten [www.kundendienst-trainer.de](http://www.kundendienst-trainer.de), [www.ttxtt.de](http://www.ttxtt.de), [www.kunden-kompetenz-techniker.de](http://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, Polnisch, Spanisch, Tschechisch und Türkisch durch.

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

**Martin Wiesend Die Kundendienst-Trainer GmbH**

Jakobstraße 24 ■ 95447 Bayreuth

Tel +49 921 980 324 ■ Fax +49 921 970 023 ■ [info@kundendienst-trainer.de](mailto:info@kundendienst-trainer.de) ■ [www.kundendienst-trainer.de](http://www.kundendienst-trainer.de)



Martin Wiesend  
 Die Kundendienst-Trainer  
 GmbH

# Offene Seminare für Aftersales, Service, Support und Technische Trainer

## Jahresprogramm 2017 / 2018

	Nov 17	Dez 17	Jan 18	Febr. 18	Mrz 18	Apr 18	Mai 18	Juni 18	Juli 18	Aug 18	Sep 18	Okt 18	Nov 18	Dez 18
Der Servicetechniker als <b>kundenbindender Erfolgsfaktor</b>				05.02. 07.02. Region Hildesheim										
Der Servicetechniker als <b>„Chancennutzer“</b>					05.03. 06.03. Region Essen								15.11. 16.11. Region Naumburg	
<b>Telefon-Support-Training</b>					12.03. 14.03. Region Naumburg						24.09. 26.09. Region Stuttgart			
<b>Ersatzteilverkauf und -beratung für den Innendienst</b>	13.11. 14.11. Region Heilbronn							04.06. 05.06. Region Hildesheim						
Profi im <b>Service-Verkauf</b>						19.04 20.04. Region Essen							16.10 17.10. Region Bamberg	
<b>Interkulturelle Kompetenz für Technische Trainer</b>							14.05. 15.05. Region Essen							12.12. 13.12. Region Bad Hersfeld
Fit für <b>globalen Service</b>								25.06. 26.06. Region Bamberg					19.11. 20.11. Region Frankf./M.	
Techniker-Einsätze in <b>Krisengebieten</b>		11.12. 12.12. Region München				16.04. 17.04. Region Bamberg								
Klausur <b>Zeit- und Selbstmanagement</b> im Service					15.03. 16.03. Kloster Altmühltal						27.09. 28.09. Kloster Altmühltal			
<b>Führungstraining für den Service I</b>					07.03. 09.03. Region Essen									
<b>Führungstraining für den Service II</b>	20.11. 21.11. Region Fulda							07.06. 08.06. Region Essen						
<b>Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte</b>	08.11. 09.11. Region Stuttgart				21.03. 22.03. Region Hildesheim									
<b>Virtuelle Kommunikation und Führung über die Distanz im Service</b>	10.11. Region Stuttgart				23.03. Region Hildesheim									
<b>MeFeS® - Workshop Methodische Fehlersuche</b>		13.12. 14.12. Region Fulda		26.02. 27.02. Region Stuttgart										
<b>Service-Kommunikation auf Englisch I (Grundlagenkurs)</b>	22.11. 24.11. Region Kassel							11.06. 13.06. Region Frankf./M.						
<b>Service-Kommunikation auf Englisch II (Aufbaukurs/Refresher)</b>											12.09. 14.09. Region Stuttgart			
<b>Train the Technical Trainer / TTxTT Modul 1</b>		05.12. 08.12. Region Heilbronn	09.01. 12.01. Region Bamberg			10.04. 13.04. Region Essen		25.06. 28.06. Region Naumburg						
<b>TTxTT Modul 2 Trainingskonzeption und -dokumentation</b>	28.11. 30.11. Region Kassel					02.05. 04.05. Region Stuttgart								
<b>TTxTT Modul 3 Praktisches Training + Vorbereitung Zertifizierung</b>	30.11. 01.12. Region Kassel					14.06. 15.06. Region Stuttgart								
<b>TTxTT Modul 5 Internationales Training</b>							14.05. 15.05. Region Essen							12.12. 13.12. Region Bad Hersfeld

## 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](http://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](mailto:info@kundendienst-trainer.de)

ÜBER UNSERE WEBSITE: [www.kundendienst-trainer.de](http://www.kundendienst-trainer.de)



Martin Wiesend  
Die Kundendienst-Trainer  
GmbH