



# Offene Seminare für Aftersales, Service, Support und Technische Trainer Jahresprogramm 2019 / 2020



**Der Servicetechniker als kundenbindender Erfolgsfaktor** 1.680 €  
 Ein Kommunikationstraining zum exzellenten Umgang mit Kunden im Service für die Praktiker vor Ort  
 Mo. 09.12. – Mi. 11.12.2019 Region Stuttgart  
 Mi. 25.03. – Fr. 27.03.2020 Region Essen



**Upgrade zur Qualifizierung: Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker Field Service praxisgeprüft**  
 **Zertifizierungstag:** Fr. 27.09.2019 Region Mainz 1) 1.120 €



**Der Servicetechniker als ‚Chancenutzer‘** 1.150 €  
 Ein vertriebsorientiertes Kommunikationstraining für die Praktiker vor Ort  
 Do. 14.03. – Fr. 15.03.2019 Region Stuttgart  
 Do. 12.09. – Fr. 13.09.2019 Region Mainz



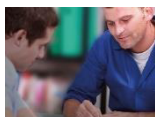
**Telefon-Support-Training** 1.680 €  
 Hilfe im technischen Service kompetent und professionell vermitteln  
 Mo. 28.10. – Mi. 30.10.2019 Region Essen  
 Di. 31.03. – Do. 02.04.2020 Region Bamberg



**Upgrade zur Qualifizierung: Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker Telefon Support praxisgeprüft**  
 **Zertifizierungstag:** Fr. 27.09.2019 Region Mainz 1) 1.120 €



**Ersatzteilverkauf und Ersatzteilberatung für den Innendienst** 1.150 €  
 Ein vertriebsorientiertes Telefon-Training für den Service  
 Mo. 20.05. – Di. 21.05.2019 Region Essen  
 Mi. 06.11. – Do. 07.11.2019 Region Naumburg



**Profi im Service-Verkauf** 1.250 €  
 Ein Praxis-Training zum erfolgreichen Qualitäts-Verkauf bei Serviceverträgen, Reparaturen und Teilen  
 Mi. 27.03. – Do. 28.03.2019 Region Hildesheim  
 Di. 19.11. – Mi. 20.11.2019 Region Stuttgart



**Fit für globalen Service** 1.150 €  
 Interkulturelle Kompetenz für Techniker im Auslandseinsatz  
 Mo. 27.05. – Di. 28.05.2019 Region Karlsruhe



**Techniker-Einsätze in Krisengebieten** 1.250 €  
 Vorbereitungstraining für die Sicherheit von Technikern weltweit  
 Mi. 06.05. – Do. 07.05.2020 Region München



**Klausur Zeit- und Selbstmanagement im Service** 1.150 €  
 Zielplanung und Burnout-Prävention in der Service-Organisation  
 Do. 21.11. – Fr. 22.11.2019 Kloster Plankstetten/Altmühltal  
 Mo. 09.03. – Di. 10.03.2020 Kloster Plankstetten/Altmühltal



**Führungstraining für den Service I** 1.790 €  
 So führen Sie Servicemitarbeiter zur Service-Excellence  
 Mi. 20.03. – Fr. 22.03.2019 Region Mainz  
 Mi. 23.10. – Fr. 25.10.2019 Region Bamberg

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



**Führungstraining für den Service II** 1.250 €  
 Umsetzungsphase: Vom Wissen zum Tun - Werkzeuge erfolgsorientiert anwenden  
 Do. 23.05 – Fr. 24.05.2019 Region Mainz  
 Mo. 02.12. – Mi. 03.12.2019 Region Bamberg



**Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte** 1.250 €  
 Kritische Themen im Gespräch mit Mitarbeitern und Kunden richtig vermitteln  
 Mi. 08.05. – Do. 09.05.2019 Region Bamberg  
 Mo. 16.12. – Di. 17.12.2019 Region Hildesheim

**Kombibuchung**  
**1.680 €**  
 Konfliktgespräche +  
 Kommunikation digital



**Kommunikation in der digitalen Service-Welt und Führung über die Distanz** 790 €  
 Einführung zu virtuellen Arbeitssituationen – rein praktisch gesehen  
 Fr. 10.05.2019 Region Bamberg  
 Mi. 18.12.2019 Region Hildesheim



**MeFeS® - Workshop Methodische Fehlersuche** 990 €  
 Für Servicetechniker, Supporter und Technische Trainer im Bereich komplexer Maschinen und Anlagen  
 Mo. 04.11. – Di. 05.11.2019 Region Bad Hersfeld  
 Mo. 23.03. – Di. 24.03.2020 Region Stuttgart



### Praktische Service-Kommunikation auf Englisch - Grundlagenkurs

Intensives Hands-on Training in anwendungsorientiertem Fachenglisch für Techniker

Mo. 01.04. – Mi. 03.04.2019 Region Bamberg

1.190 €

**Kombibuchung**

1.999 €

Englisch I und II



### Praktische Service-Kommunikation auf Englisch - Aufbaukurs/Refresher

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

Mo. 21.10. – Mi. 23.10.2019 Region Bad Hersfeld

1.190 €



### Train the Technical Trainer

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

2)

1.998 €

entspricht: **Modul 1 - Zertifizierter Technischer Trainer TTxTT praxisgeprüft**

- Di. 14.05. – Fr. 17.05.2019 Region Bodensee
- Di. 17.09. – Fr. 20.09.2019 Region Essen
- Di. 26.11. – Fr. 29.11.2019 Region Bamberg
- Di. 14.01. – Fr. 17.01.2020 Region Mainz
- Di. 21.04. – Fr. 24.04.2020 Region Lüneburger Heide
- Di. 23.06. – Fr. 26.06.2020 Region München
- Di. 24.11. – Fr. 27.11.2020 Region Naumburg



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



### Modul 2 - Trainingskonzeption und -dokumentation

inkl. Zertifizierungsgebühr, Betreuung und Zugang zur Lernplattform

3)

2.100 €

- Mo. 08.04. – Mi. 10.04.2019 Region Hildesheim
- Mi. 04.12. – Fr. 06.12.2019 Region Bamberg
- Di. 12.05. – Do. 14.05.2020 Region Bad Hersfeld
- Mi. 11.11. – Fr. 13.11.2020 Region Lüneburger Heide



### Modul 3 - Praktisches Training / Vorbereitung zur Zertifizierung

inkl. Zertifizierungsgebühr, Betreuung und Zugang zur Lernplattform

3)

1.750 €

- Di. 12.11. – Mi. 13.11.2019 Region Bamberg
- Mi. 11.03. – Do. 12.03.2020 Region Bad Hersfeld
- Di. 22.09. – Mi. 23.09.2020 Region Mainz



### 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 pro Person

\* nicht kombinierbar mit weiteren Rabatten!

3,4)

7.500 € \*

8.248 €



### Interkulturelle Kompetenz für Technische Trainer (auch: Zusatzmodul TTxTT)

AufbauSeminar zum Managen von internationalen heterogenen Lerngruppen

Do. 14.11. – Fr. 15.11.2019 Region Bamberg

1.320 €

### Komplettbuchung aller 5 Module inkl. Zertifizierung pro Person

\* nicht kombinierbar mit weiteren Rabatten!

3,4)

8.700 € \*

9.568 €

# Forum TT

## Technisches Training

## 2. Forum Technisches Training 2019

SAVE THE DATE: **Mo. 18.03. – Di. 19.03.2019 Bamberg**

Details dazu finden Sie unter [www.forum-tt.de](http://www.forum-tt.de)

#### 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) inkl. 4 Wochen Testzugang zum E-Learning

3) Präsenztraining inkl. Hochschulgebühr, Zugang zum E-Learning, Betreuung zwischen den Modulen, Prüfung und Auswertung (398,- € pro Modul 2-4)

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.tttx.de](http://www.tttx.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**

Bamberger Str. 2 ■ 95488 Eckersdorf

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)



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

## Jahresprogramm 2019 / 2020

	Feb 19	Mrz 19	Apr 19	Mai 19	Sept 19	Okt 19	Nov 19	Dez 19	Jan 20	Feb 20	Mrz 20
<a href="#">Der Servicetechniker als kundenbindender Erfolgsfaktor</a>								09.12. 11.12. Region Stuttgart			25.03. 27.03. Region Essen
<a href="#">Der Servicetechniker als 'Chancennutzer'</a>		14.03. 15.03. Region Stuttgart			12.09. 13.09. Region Mainz						
<a href="#">Telefon-Support-Training</a>						28.10. 30.10. Region Essen					31.03. 02.04. Region Bamberg
<a href="#">Ersatzteilverkauf und -beratung für den Innendienst</a>				20.05. 21.05. Region Essen			06.11. 07.11. Region Naumburg				
<a href="#">Profi im Service-Verkauf</a>		27.03. 28.03. Region Hildesheim					19.11. 20.11. Region Stuttgart				
<a href="#">Interkulturelle Kompetenz für Technische Trainer</a>	28.02. 01.03. Region Mainz										
<a href="#">Fit für globalen Service</a>				27.05. 28.05. Region Karlsruhe							
<a href="#">Techniker-Einsätze in Krisengebieten</a>	18.02. 19.02. Region Mainz										
<a href="#">Klausur Zeit- und Selbstmanagement im Service</a>							21.11. 22.11. Region Nürnberg				09.03. 10.03. Region Nürnberg
<a href="#">Führungstraining für den Service I</a>		20.03. 22.03. Region Mainz				23.10. 25.10. Region Bamberg					
<a href="#">Führungstraining für den Service II</a>				23.05. 24.05. Region Mainz				02.12. 03.12. Region Bamberg			
<a href="#">Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte</a>				08.05. 09.05. Region Bamberg				16.12. 17.12. Region Hildesheim			
<a href="#">Kommunikation in der digitalen Service-Welt und Führung über die Distanz</a>				10.05. Region Bamberg				18.12. Region Hildesheim			
<a href="#">MeFeS® - Workshop Methodische Fehlersuche</a>							04.11. 05.11. Region Bad Hersfeld				23.03. 24.03. Region Stuttgart
<a href="#">Service-Kommunikation auf Englisch I (Grundlagenkurs)</a>			01.04. 03.04. Region Bamberg		09.09. 11.09. Region Mainz						
<a href="#">Service-Kommunikation auf Englisch II (Aufbaukurs/Refresher)</a>						21.10. 23.10. Region Bad Hersfeld					
<a href="#">Train the Technical Trainer / TTxTT Modul 1</a>				14.05. 17.05. Region Bodensee	17.09. 20.09. Region Essen		26.11. 29.11. Region Bamberg		14.01. 17.01. Region Mainz		
<a href="#">TTxTT Modul 2 Trainingskonzeption und -dokumentation</a>			08.04. 10.04. Region Hildesheim					04.12. 06.12. Region Bamberg			
<a href="#">TTxTT Modul 3 Praktisches Training + Vorbereitung Zertifizierung</a>	26.02. 27.02. Region Mainz						12.11. 13.11. Region Bamberg				11.03. 12.03. Region Bad Hersfeld
<a href="#">TTxTT Modul 5 Internationales Training</a>	28.02. 01.03. Region Mainz										

## ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR OFFENE SEMINARE (AUSZUG)

Stand 24.11.2017

### 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 vor Trainingsbeginn schriftlich stornieren oder auf einen anderen Termin desselben Trainings umbuchen, bei Vergünstigungen gelten abweichende Bedingungen (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