



## Fit für globalen Service

Interkulturelle Kompetenz für Techniker im Auslandseinsatz

Montagen, Inbetriebnahmen, Reparatur- und Wartungsarbeiten, Schulungen bei Kunden vor Ort – meist Routine, wenn es in Deutschland stattfindet. Wirklich schwierig wird es erst im Ausland. Die Chinesen scheinen nicht den technischen Wissensstand zu haben, den man voraussetzt; in Frankreich spricht vermutlich kaum jemand Englisch und in den USA ist alles „easy-going“, bis man fragt, ob wirklich alles klar ist...

Bevor an Service-Excellence gedacht werden kann, ist erst mal interkulturelle Kompetenz gefragt, um zu wissen, wie in anderen Kulturen wahrgenommen, empfunden, gedacht und gehandelt wird. Offenheit sowie kulturelle Sensibilität- und Frustrationstoleranz sind dafür Voraussetzung.

Aber nicht nur das: Die Komplexität der unterschiedlichen Regeln und Normen einer anderen Kultur ist hierbei zu berücksichtigen. Eine der größten Herausforderungen bei internationalen Einsätzen besteht in den kulturellen Unterschieden zwischen den einzelnen Beteiligten und deren Interpretation.

Die Teilnehmer erhalten hierzu wichtige Anregungen und praktische Empfehlungen. Viele Übungen und Beispiele dienen der Veranschaulichung. Mit Fallbeispielen wird der Perspektivenwechsel wirkungsvoll trainiert:

- Rollenübungen, um adäquat, d.h. personenorientiert, situationsgemäß und projektbezogen sinnvoll zu agieren
- Wahrnehmungsübungen, um die eigene Position distanziert zu analysieren und alternative Handlungsoptionen anzudenken

Und übrigens: Wer als Techniker bei seinen Kunden in aller Welt besser zurechtkommt, hat auch mehr Freude an der Arbeit, weniger Stress und steht treuer zum Unternehmen.



### Dauer

2 Tage (9.30 - ca. 17.00 Uhr)

### Termine und Orte

- Mo. 27.05. – Di. 28.05.2019  
Region Karlsruhe
- Do. 05.03. – Di. 06.03.2020  
Region Karlsruhe
- weitere Termine auf Anfrage
- auch als Inhouse-Training buchbar

### Zielgruppen

- Techniker/Ingenieure im kurz- oder längerfristigen Auslandseinsatz
- Technische Mitarbeiter mit Kontakt zu ausländischen Kunden
- Projektleiter mit Teams im Ausland
- Mitglieder international zusammengesetzter Teams

### Investition

1.120 €  
pro Teilnehmer zzgl. MwSt.  
inkl. Handout, Mittagessen, Getränke

**Teilnehmer**  
max. 10 Personen

Dieses Seminar ist ein  
Modul aus dem Portfolio

**Führungskräfteentwicklung  
im Service**

Fragen Sie nach weiteren Informationen!

# Fit für globalen Service

Interkulturelle Kompetenz für Techniker im Auslandseinsatz



Martin Wiesend  
Die Kundendienst-Trainer



## Inhalte

- Kultur und ihre Dimensionen
- Werte, Normen, Stereotype, Selbst- und Fremdbilder
- Verstehen der eigenen kulturellen Prägung
- Umgang mit Unsicherheit im „international business“
- Besonderheiten der interkulturellen Kommunikation in verschiedenen Service-Situationen
- Projektsteuerung über Zeitzonen und Mentalitätsgrenzen hinweg
- Konfliktmanagement und Reklamationen im interkulturellen Umfeld
- Überzeugen und Verhandeln in verschiedenen Kulturen
- Servicekommunikation: Beraten in verschiedenen Kulturen
- Erkennen von Stolpersteinen und Risikofallen in internationaler Zusammenarbeit
- Serviceerwartungen aus unterschiedlichen (kulturellen) Perspektiven
- **Ausgewählte praktische Fallstudien:**  
Schulung eines chinesischen Technikerteams, Reklamationsbehandlung in den USA, Inbetriebnahme in Frankreich  
(Ihre Wünsche und Fallbeispiele bitte bei der Anmeldung mit angeben)

## Ihr persönlicher Nutzen

Ziel ist es, Kommunikation und Kooperation über kulturelle Grenzen hinweg zu vereinfachen und erfolgreicher zu machen, was wir über Perspektivenwechsel und mithilfe von fundierten praktischen Informationen trainieren.

Hier lernen Techniker und Ingenieure Grundlegendes in internationalen Einsätzen: Fettnäpfchen vermeiden und ihre Kunden aus anderen Kulturen leichter für sich zu gewinnen.

Aus Management-Sicht:  
Reibungsverluste im internationalen  
Service minimieren

## Aufbau/Upgrade

Nach diesem Seminar steht Ihnen, wenn Sie bereits einen der beiden Kurse **Zertifizierter KKT Field Service** oder **Telefon-Support** erfolgreich absolviert haben, die Möglichkeit eines Upgrades zur Qualifizierung **Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker International** offen.

## Stimmen unserer Teilnehmer

„Als nützlich empfand ich die Gesamtübersicht über die unterschiedlichen Dimensionen und die Einordnung der eigenen Kultur.“

„Durch das Training verstehe ich manche Situationen besser, die ich bisher erlebt habe.“

## Ihr Ansprechpartner

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  
www.kundendienst-trainer.de

## ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR OFFENE SEMINARE (AUSZUG)

Stand 06.05.2019

### 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



**Martin Wiesend**  
Die Kundendienst-Trainer

### 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)