

**Zertifizierter  
Technischer Trainer**  
**TTxTT®**  
**praxisgeprüft**  
mit Hochschulzertifikat

**Dauer**

2 Tage (9.30 - ca. 17.00 Uhr)

**Termine und Orte**

- Do. 28.02. – Fr. 01.03.2019  
Region Mainz
- Do. 14.12. – Fr. 15.12.2019  
Region Bamberg
- weitere Termine auf Anfrage
- auch als Inhouse-Training buchbar

**Zielgruppen**

- Technische Trainer
- Anwendungstechniker
- Serviceingenieure
- Fachausbilder sowie
- alle die Produkt- und Technischulungen  
im Ausland und/oder für internationale  
Gruppen geben

**Investition**

1.620 €

Präsenztraining inkl. Hochschulgebühr,  
Zugang zum E-Learning, Betreuung und Prüfung  
sowie Handout, Mittagessen, Getränke  
pro Teilnehmer zzgl. MwSt.

**Teilnehmer**

max. 10 Personen



## Modul 5: Internationales Training

Zertifizierter Technischer Trainer TTxTT praxisgeprüft

*Interkulturelle Trainerkompetenz zum Managen von internationalen  
heterogenen Lerngruppen*

Technische Trainer vermitteln Fachwissen im Umgang mit komplexen technischen Geräten, schulen Mitarbeiter und Kunden an Maschinen und müssen ihnen viele technische Details anwendungsbezogen erklären. Oft ist es schon auf Deutsch schwer, die eigene Fachkompetenz auch teilnehmerbezogen „an den Mann zu bringen“.

Wirklich herausfordernd wird es erst im Ausland und in der Fremdsprache – meist in Englisch - wenn die Teilnehmer von Produkt- und Technischulungen aus dem Ausland kommen. Einige scheinen nicht den technischen Wissensstand zu haben, den man voraussetzt; andere sprechen kaum Englisch und wieder andere scheinen anwesend aber nicht interessiert zu sein...

Interkulturelle Kompetenz ist da gefragt, um zu wissen, wie andere Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen (Berufs-, Unternehmens-, Landeskulturen etc.) lernen, Informationen verarbeiten und handeln. Eine der größten Herausforderungen besteht dabei in den kulturellen Unterschieden, Machtasymmetrien und Unsicherheiten zwischen den einzelnen Beteiligten. Die Teilnehmer erhalten hierzu wichtige Anregungen und praktische Empfehlungen.

Ziel dieses Trainings ist es, Technischen Trainern die Sicherheit zu vermitteln, dass ihre Teilnehmer das Richtige verstanden haben, das Gelernte anwenden und dadurch der Trainingseinsatz effizient war.

Weil die Trainingssprache in internationalen Schulungen i. d. R. Englisch ist, findet die Schulung teilweise auf Deutsch und teilweise auf Englisch statt. (Bei entsprechender Zielgruppe ebenso möglich: Französisch, Spanisch oder Portugiesisch.)

### Arbeitsweise/Methode

Unsere Veranstaltungen leben von einer gesunden Mischung aus notwendigen theoretischen Grundlagen und deren pragmatische Übertragung in die Service- und Technikwelt.

Die Inhalte basieren somit auf fundierten Modellen, deren Bezug im beruflichen und sozialen Alltag lebendig erklärt werden. Anhand von kurzen Präsentationen, Fallstudien, praktischen Teilnehmerfällen, Diskussionen und Transferübungen werden die einzelnen Themenbereiche erschlossen.



# Modul 5: Internationales Training

Zertifizierter Technischer Trainer TTxTT praxisgeprüft

*Interkulturelle Trainerkompetenz zum Managen von internationalen heterogenen Lerngruppen*



Martin Wiesend  
Die Kundendienst-Trainer  
GmbH



TECHNISCHE  
UNIVERSITÄT  
DARMSTADT



Technikdidaktik

## Inhalte

- Überblick: Wie beeinflussen Kulturen das Lernen und den Lehrstil?
- Planung eines Technischen Trainings:  
Wie setze ich Ziele für unterschiedliche Zielgruppen
- Beginn eines Technischen Trainings:  
Welche (internationalen) Teilnehmer benötigen welche Struktur?
- Die Rolle des Trainers aus verschiedenen Perspektiven:  
Welche Erwartungen gibt es und welche Konsequenzen ergeben sich daraus für die Vermittlung von Inhalten und den Methodeneinsatz
- Theorie: Wie erkläre ich komplexe technische Details einfach und in der Fremdsprache?
- Praxis: Wie kann ich praktisches Lernen mit Menschen aus unterschiedlichen Kulturen an der Maschine umsetzen?
- Methoden: Wie kann ich verschiedene Medien und Methoden je nach Wissensstand, (interkultureller) Lernstilvorliebe und Trainingszielen einsetzen?
- Motivation: Wie stelle ich sicher, dass das Gelernte auch angewendet wird?

## Ihr persönlicher Nutzen

Hier lernen Sie das Handwerkszeug für Lernprozesse und Gruppendynamik in heterogenen Gruppen mit unterschiedlichen kulturellen Zugehörigkeiten.

Aus Management-Sicht:  
Schulungsstandards  
weltweit sichern

## Voraussetzung

- **Trainingssicheres** Englisch
- Zur Erlangung des Zertifikats **Zertifizierter Technischer Trainer TTxTT international** ist der der erfolgreiche Abschluss der **Module 1-4** obligatorisch.



## Stimmen unserer Teilnehmer

„Sehr lehrreich für jedes zukünftige internationale Training.“

„Das Training ermöglicht mir den Blick von außen auf meine Trainingsgestaltung und lässt mich zu optimierende Punkte erkennen.“

## Ihr Ansprechpartner

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

## 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