

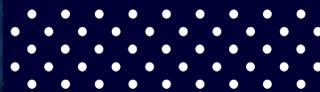


KDT

SEMINAR PROGRAMM.

für

- Service-Innen- und Außendienst
- Service-Vertrieb
- Service-Führungskräfte
- Technische Trainer



WWW.KUNDENDIENST-TRAINER.DE

Service
Leidenschaft
Kompetenz
Nachhaltigkeit

Dafür stehen wir.



Liebe Leserin,
lieber Leser,

Kunden hochwertiger Produkte verlangen mehr denn je nach einem ebenso starken Service. Dies steigert auch die Erwartungen an Ihre Mitarbeiter.

Mit unseren Trainings stärken wir die methodischen Kompetenzen unserer Teilnehmer und dadurch die Verbindung zu ihren Kunden – eine nachhaltige Veränderung für Ihren Service!

Als renommiertester Trainingsanbieter für Ihren Service als Geräte- und Maschinenbauer präsentieren wir Ihnen das folgende Seminar-Programm.

Sprechen Sie uns an, wir beraten Sie gerne.

Herzliche Grüße

Emre Günes
Geschäftsführer

Unsere Seminare

ZIELGRUPPEN

- Service-Innendienst
- Service-Außendienst
- + Service-Vertrieb
- Technische Trainer
- ▲ Service-Führungskräfte



Was andere über uns sagen:

Entdecken Sie hier im Programm Stimmen unserer Seminarteilnehmer.

●	Der Servicetechniker als Chancennutzer	S. 05
●	Telefon-Support-Training	S. 06
+	Workshop Methodische Fehlersuch	S. 08
○ ● ■	Workshop Methodical Troubleshooting	S. 10
○ +	Ersatzteilverkauf und -beratung für den Innendienst	S. 12
+ ▲	Profi im Service-Verkauf	S. 14
○ ● + ▲	Fit für globalen Service	S. 16
● + ■ ▲	Reisesicherheit Für Techniker Und Andere Vielreisend	S. 18
○ ● + ■ ▲	Praktische Service-Kommunikation auf Englisch I	S. 20
○ ● + ■ ▲	Praktische Service-Kommunikation auf Englisch II	S. 21
	▲ Führungstraining für den Service I	S. 22
	▲ Führungstraining für den Service II	S. 23
	▲ Kommunikation in der digitalen Service-Welt – Führung über die Distanz	S. 24
○ ●	▲ konfliktgespräche für service-führungskräfte	S. 26
● + ▲	Zeit- und Selbstmanagement im Service	S. 28
○ ● + ■ ▲	Erfolgreich Lehren Ohne Präsenz	S. 30
	▲ Training And Teaching Effectively Online	S. 32
	▲ Lehren Ohne Präsenz 2.0	S. 34
	▲ Interkulturelle Kompetenz Im Training	S. 36
	▲ Train The Technical Trainer	S. 38
	▲ Train The Technical Trainer[EN]	S. 40
	■ Zertifizierter Technischer Trainer praxisgeprüft TTXTT	S. 42
	■ Modul 1: Train the Technical Trainer	S. 45
	■ Modul 2-4	S. 46
●	■ Modul 5: Interkulturelle Kompetenz für Technische Trainer	S. 49
	■ ▲ Ttxtt Train The Technical Trainer - Next Level	S. 50
	▲ Qualifizierter Technischer Online-trainer Mit Zertifikat	S. 52
	▲ Coaching & Shadowing Von Online-trainern - Professionalisierung Von Interaktivem Online-lernen	S. 57

Unsere Stärken – Ihr Nutzen

Profitieren Sie von der langjährigen Erfahrung unserer Spezialisten und ihren Trainings, die nicht nur toll sind, sondern nachhaltig Ihren Serviceerfolg verbessern.



Meine Erwartungen wurden übertrroffen. Ich habe nicht gewusst, dass es so viele Einzelheiten gibt, die einen guten und erfolgreichen Trainer prägen.

Seminarteilnehmer
Zertifizierter Technischer Trainer
praxisgeprüft (S.24)



Pionier und Marktführer

Seit über 20 Jahren treffen sich in unseren Seminaren Praktiker aus allen Bereichen des technischen Service und technischen Trainings. Wir gehören damit zu den wichtigsten auf den technischen Servicebereich spezialisierten Trainingsinstituten in Deutschland.



Training aus und für die Praxis

Wir punkten mit Praxis-Trainern, die Sie mit Know-how und schnell umsetzbarem Handlungswissen unterstützen und trainieren. Neben jahrelanger Erfahrung als Trainer haben alle eine fundierte praktische Berufserfahrung.



Offene oder Inhouse-Seminare

Wir bieten Erfahrungsaustausch mit anderen Insidern aus der Servicebranche oder Individualität für Ihr Unternehmen.



STIMMUNGSERRECHT EILNEHMER

„Sehr gut gelungene Veranstaltung mit sehr viel Potenzial zur Nachhaltigkeit und Anwendung in der Praxis.“

„Gute Schulung, die unnütze Theorie. Viele Übungen – sehr gut!“

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel+ 49 921 9803 24
Fax +49 921 9700 23

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUßENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

DER SERVICETECHNIKER ALS CHANCENNUTZER

EIN ERTRIEBSORIENTIERTES KOMMUNIKATIONSTRAINING
FÜR DIE PRAKTIKER VOR ORT

INHALTE

- Kundenbedürfnisse erkennen
- Bewusstsein nehmen, was der Kunde wirklich will/braucht
- Techniken für ein vertrauensvolles Beratungsgespräch
- Gezielte Fragetechniken und Pausentechnik
- Nutzenbezogene Leistungsdarstellung
- Verkaufs-Chancen gezielt ausloten
- Engpassfaktoren des Kunden ermitteln und ansprechen
- Gesprächsstruktur führen, ohne sie zu dominieren
- Nonverbale Elemente bewusst einsetzen
- Einsatz von Visualisierung in der Beratung
- Kundentypen erkennen und entsprechend behandeln
- Drohende Kundenverluste rechtzeitig erkennen und entsprechend handeln
- Konflikthaltige Themen konstruktiv angehen
- Umgang mit eigener Unsicherheit
- Professioneller Umgang mit Einwänden

IHR PERSÖNLICHES UTZEN

Hier lernen Sie als Servicetechniker, wie Sie die Chancen beim Kunden besser erkennen und nutzen – für bessere Lösungen, mehr Zufriedenheit und mehr Umsatz.

AUSMANAGEMENT-SICHT: Service-Mehrumsatz durch gut trainierte Techniker

AUFBAU/UPGRADE

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie in:

- Profi im Service-Verkauf



Direkt zu
Anmeldung der
Reservierung



©C copyright
KDT GmbH

KK-VK2 2.0 6.01.1



TELEFON-SUPPORT-TRAINING

HILFE IM TECHNISCHEN SERVICE KOMPETENT UND PROFESSIONELL VERMITTELN

DAUER

- 2 Tage

LINK ZU DEN TERMINEN

- [Terminplan Offene Seminare](#)
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

- Mitarbeiter mit
- Telefon-Support-,
 - Hotline- oder
 - Helpdesk-Aufgaben

TEILNEHMER

- Präsenz: max. 10 Personen
- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- im Präsenzformat
- im Live-Online-Format

Der Telefon-Support ist in der Regel mehr als nur eine technische Infoquelle für Kunden. Was sie wirklich erwarten, ist ein „offenes Ohr“ für Ihre Anliegen und maßgeschneiderte Hilfe. Inzwischen sind neben dem Telefon auch Online-Tools feste Kommunikationswege für Kundenkontakt und -support.

Daraus ergeben sich spezifische Anforderungen an die Mitarbeiter im Telefon-Support: Sie müssen der menschlichen Seite ebenso Rechnung tragen wie den technischen Hintergründen. Der Anrufer macht sich ein Bild von dem Menschen am Telefon und reagiert darauf. Ist er mürrisch, genervt, unbeholfen oder freundlich, engagiert und professionell? Die Stimme am Telefon ist die Visitenkarte und ebnet den Weg zur eigentlichen Problemlösung – Voraussetzung für Service-Excellence.

Ist dieser erste Schritt getan, so geht es um das systematische Eingrenzen des möglichen Fehlers und das Aufklären der Hintergründe für das Anliegen des Anrufers. Danach sind die notwendigen Schritte so zu erklären, dass es zu dem sprachlichen und technischen Niveau des Anrufers passt. Ausufernder Supportnutzung lässt sich so wirksam entgegenwirken. Wenn der Support-Mitarbeiter darüber hinaus sicherstellt, dass die Lösung auch wirklich richtig angekommen ist, so stellt er gleichzeitig die Qualität seiner Arbeit sicher.

Dies trainieren wir im praktischen Tun mit dem Ziel der echten Kundenbindung bei gleichzeitigem Kostenbewusstsein.

UND ÜBRIGENS

Wer als Supporter mit seinen Kunden und ihren Problemen besser zurechtkommt, hat auch mehr Freude an der Arbeit und steht treuer zum Unternehmen.

KIT

[Details auf unserer Homepage](#)





STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Insbesondere die Tipps im Umgang mit schwierigen Kunden waren für mich sehr nützlich.“

„Sich vor Augen führen zu lassen, wie man aktuell am Telefon wirkt und wie man es ändern und beeinflussen kann, ist bemerkenswert.“

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUßENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

TELEFON-SUPPORT-TRAINING

HILFE IM TECHNISCHEN SERVICE KOMPETENT UND PROFESSIONELL VERMITTELN

INHALTE

- Professionelle Freundlichkeit am Telefon
- Mit dem richtigen Einstieg den Gesprächspartner gewinnen
- Mit der richtigen Taktik die Support-Ziele erreichen
- Ggf. einen Frageleitfaden/Checkliste erstellen
- Mit schwierigen Gesprächspartnern geschickt umgehen
- Bei Fehlern oder Reklamationen psychologisch geschickt "Schadensbegrenzung" betreiben
- Telefongerechte Fragetechnik
- Den Anrufer schnell „auf den Punkt bringen“
- Die Aussagen/Anliegen/Probleme des Kunden strukturieren
- Die Gesprächsführung übernehmen
- Verständlich erklären
- Durch passende Ausdrucksweise ein positives Firmenbild vermitteln
- Exzellente Serviceerlebnisse ermöglichen

IHR PERSÖNLICHER NUTZEN

Hier lernen Sie, wie Sie dem Kunden - auch ohne ihn zu sehen - das gute Gefühl des persönlichen Kontakts vermitteln. Sie lernen auch, mit der richtigen Taktik vom Gesprächspartner das zu erfragen, was nötig ist, um gezielt helfen und echten Kunden-Service bieten zu können.

AUS MANAGEMENT-SICHT: Helpdesk-Kosten senken durch zielgerichteten Support

AUFBAU/UPGRADE

Nach diesem Seminar steht Ihnen zur Vertiefung oder Spezialisierung u.a. folgende Themen

- Ersatzteilverkauf und Ersatzteilberatung
- Profi im Service-Verkauf

KDT

ANMELDUNG
RESERVIERUNG

Direkt zu
Anmeldung oder
Reservierung



© Copyright
KDT GmbH



WORKSHOP METHODISCHE FEHLERSUCHE

TECHNISCHEN FEHLERN AUF DER SPUR - SYSTEMATISCH UND DURCHDACHT

„ERST GRÜBELN, DANN DÜBELN...“

Eine zentrale Aufgabe von Technikern ist es, Fehler systematisch zu finden und sie zu beheben. Dies ist gerade bei komplexen technischen Systemen sehr anspruchsvoll. Die Stärkung dieser Kompetenz birgt ein riesiges betriebswirtschaftliches Einsparpotential und gehört zu den Aufgaben der (fachlichen) Führungskraft. Methodische Fehlersuche ist darüber hinaus ein Qualitätsmerkmal für den Kunden.

Root Cause Analysis darf kein Prozess mehr von individuell unterschiedlicher Art und Dauer sein. Systematische Fehlersuche beginnt vor dem ersten Handgriff an der Maschine mit der richtigen Vorbereitung. Vor allem manch gestandener (handwerklicher) Praktiker setzt oft mehr auf eine Mischung aus Intuition und einfach Machen/Ausprobieren.

Auch wenn Erfahrung und Intuition in vielen Fällen schnell zum Erfolg führen, so gilt andererseits: Die teuersten Fehler sind die, die nur scheinbar gefunden und behoben sind, dann aber doch wieder auftreten. Deshalb setzt dieser Workshop nicht auf Schnelligkeit in der Fehlersuche, sondern erhöht die Wahrscheinlichkeit, den Fehler wirklich zu finden – also die Nachhaltigkeit.

METHODISCHE FEHLERSUCHE BEDEUTET:

- Wirksame Kommunikation mit den Beteiligten, z.B. Maschinen-Operator
- Dadurch systematische Erfassung der vorhandenen Informationen
- Dazu genauer Abgleich möglicher Ursachen mit den Informationen
- Gezielte Beseitigung der gefundenen Ursache

Dreh- und Angelpunkt ist das systematische Denken vor dem (dann systematischen) Tun. Wie dies verstärkt und verinnerlicht werden kann, ist zentrales Thema des Workshops.

DIESER WORKSHOP RICHTET SICH AN FOLGENDE ZIELGRUPPEN:

- Servicetechniker, vor allem „Cheftechniker, die vor allem in sehr komplexen Technik-Bereichen arbeiten
- Supporter, vor allem Teamleiter, die am Telefon oder remote an solcher Technik arbeiten
- Multiplikatoren (Technische Trainer, Ausbilder, Praxisanleiter ...), um ihnen (aufbauend auf eine Trainergrundausbildung) vertiefend Werkzeuge und Konzepte für die Vermittlung dieses anspruchsvollen Themas an die Hand zu geben
- Instandhalter (um Ihnen ein Konzept anzubieten, wie Sie vorhandenes Erfahrungswissen systematisieren und strukturieren können mit Hilfe der richtigen Fragestellungen)

DAUER

- 2 Tage

LINK ZU DEN TERMINEN

- [Terminplan Offene Seminare](#)
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

- Servicetechniker
- „Cheftechniker“
- Instandhalter
- Supporter
- Multiplikatoren (Technische Trainer, Ausbilder, Praxisanleiter)

TEILNEHMER

- Präsenz: max. 10 Personen
- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- im Präsenzformat
- im Live-Online-Format

KIT



[Details auf unserer Homepage](#)





STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Systematische, uniforme Problemlösung statt *trial and error*.“

„Bessere Einbindung des Kunden als Informationsquelle.“

„Ein sehr gutes Training das jedem zu empfehlen ist, der Kundenkontakt und in irgendeiner Weise mit Fehlersuche zu tun hat.“

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH ■
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUBENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

WORKSHOP METHODISCHE FEHLERSUCHE

TECHNISCHEN FEHLERN AUF DER SPUR - SYSTEMATISCH UND DURCHDACHT

INHALTE

- Kommunikationstechniken zur intensiven Informationsgewinnung
- Optimierung von Anfangskontakt und Auftragsklärung „face to face“ und am Telefon
- Schwierige Konflikt-Situationen vor Ort gezielt entschärfen
- Vorgehen in Methodischer Fehlersuche
- Systematische Frage- und Denktechniken
- Einsatz von Notizen als Grundlage systematischen Vorgehens
- Psychologische Hintergründe und deren Nutzen
- Wirksame Methoden der Vermittlung
- Psychologische Schwierigkeiten und deren Bewältigung
- Strategien für die Umsetzung in den Alltag

Die Leitung/Moderation des Workshops erfolgt methodisch-didaktisch-fundiert durch Trainer, die in der Ausbildung von Technischen Trainern und Technikern tätig sind, selbst einen technischen Hintergrund und Erfahrung in methodischer Fehlersuche haben.

IHR PERSÖNLICHER NUTZEN

Hier lernen Sie, wie Sie den Ursachen von Störungen besser auf den Grund gehen und dem vorschnellen Handeln ein Schnippchen schlagen.

AUS MANAGEMENT-SICHT: Die kostenträchtigen Fälle besser im Griff haben

AUFBAU/UPGRADE

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie (je nach Einsatzgebiet) in:

- Train the Technical Trainer
- Der Servicetechniker als kundenbindender Erfolgsfaktor
- Der Servicetechniker als Chancennutzer
- Ersatzteilverkauf und Ersatzteilberatung
- Profi im Service-Verkauf

KDT

ANMELDUNG
RESERVIERUNG

Direkt zu
Anmeldung oder
Reservierung



© Copyright
KDT GmbH



DURATION

- 2 days

LINK TO DATES

- [Schedule Overview](#)
- more dates on request

TARGET GROUPS

- Service technicians
- Technical support agents
- Multipliers

NUMBER OF PARTICIPANTS

- Präsenz: max. 10 Persons
- Online: max. 6 Persons

AVAILABLE

- as OPEN seminar
- as INHOUSE seminar
- in live online format
- In face-to-face format
- or combined

SERVICE OFFICE, SERVICE FIELD SERVICE, SERVICE SALES

WORKSHOP METHODICAL TROUBLESHOOTING

TRACKING DOWN TECHNICAL ERRORS - SYSTEMATICALLY AND THOUGHTFULLY

"THINK FIRST, THEN ACT...."

It is a technician's major task to find faults systematically and to correct them. This is extremely demanding when it comes to complex technical systems and at the same time it's very important. To reinforce and optimize this ability offers a high potential for economical savings and is one of the tasks (technical) management staff has to deal with. Moreover, it is also a sign of quality for the customer.

In practice, the degree of how successful it can be implemented depends on the following questions:

- If technicians develop an understanding and a fundamental acceptance of this issue - this is the trainer's job.
- To implement it in real life - this can only be advanced by taking relevant organizational measures, providing resources (forms) and following up on the topic. This is the service manager's job.

Root Cause Analysis may no longer be a process of individual quality and length - depending on the technician involved. This is a fact that has been recognized at least since cost-oriented thinking has gained more and more attention in the service. Systematic troubleshooting requires appropriate preparation prior to the first touch on the machine. Particularly (skilled manual) practitioners with a lot of experience often rely more on a mixture of intuition and simply doing / trial and error.

The most expensive faults are those that seem to have been identified and corrected, but then turn out to recur. This is why this workshop does not focus on quick troubleshooting methods but on likeliness to clearly identify the fault for good -thus aiming at sustainability.

HOWEVER, SYSTEMATIC TROUBLESHOOTING MEANS:

- Systematic recording of existing information
- Plus effective communication with the persons involved, e.g. the machine operator
- Careful comparison of possible causes and information given
- Targeted rectification of the root cause found

The linchpin is to think systematically before (systematically) acting. How this can be reinforced and internalized is the focus of this workshop.

KIT

Details on our
homepage





VOICES OF OUR PARTICIPANTS

"The practical input related to the service was very good"

"It is always advisable to question your own working methods and try out other methods"

"Highly recommended because it gives a good overview for methodical troubleshooting and forms the basis for successful communication with the customer."

YOUR CONTACT

KDT GmbH
The Service-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf
Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

SERVICE OFFICE, SERVICE FIELD SERVICE, SERVICE SALES

WORKSHOP METHODOICAL TROUBLESHOOTING

TRACKING DOWN TECHNICAL ERRORS - SYSTEMATICALLY AND THOUGHTFULLY

CONTENT

- Communication techniques for intensive acquisition of information
- Optimizing initial contact and job clarification "face to face" and on the telephone
- Specifically de-escalate difficult conflict situations on site
- Proceed based on Methodical Failure Search
- Systematic questioning and thinking techniques
- Using notes as basis of systematic proceeding
- Psychological background, problems and their solutions
- Effective exchange methods
- Psychological difficulties and coping with them
- Strategies for the implementation in our daily work

METHOD

This is not about teaching dry theory but giving hands-on techniques for daily practice, combined with exercises in order to experience yourselves how certain approaches work. This means we not only work on the knowledge required but also on appropriate action and adequate attitudes.

How have I done it before, what is okay, what should change, what will I change?

The workshop is led/moderated in a methodical-didactic-founded manner by trainers who are active in the training of technical trainers and technicians, who themselves have a technical background and experience in methodical troubleshooting.

YOUR PERSONAL BENEFIT

Here you will learn how you can improve your ability to scrutinize the causes of malfunctions and to prevent yourself from getting ahead of yourself

FROM A MANAGEMENT PERSPECTIVE: How to keep better control of costly incidents

ADDITIONAL OFFERS / UPGRADE

You will find a meaningful and sustainable deepening of the topics (depending on the field of application) in:

- Train the Technical Trainer
- Customer communication training for Service Technicians
- The service-technician as a 'sales-opportunity-identifier'
- Professional in spare parts sales and spare parts consulting
- Essential knowledge in service sales

KDT

BOOKING
RESERVATION

Directly to
booking or
reservation



© Copyright
KDT GmbH



DAUER

- 2 Tage

LINK ZU DEN TERMINEN

- **Terminplan Offene Seminare**
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

- Mitarbeiter im Ersatzteilverkauf und der Ersatzteilberatung
- Innendienstmitarbeiter im Ersatzteilwesen

TEILNEHMER

- Präsenz: max. 10 Personen
- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- im Präsenzformat

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUßENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

ERSATZTEILVERKAUF UND ERSATZTEILBERATUNG FÜR DEN INNENDIENST

EIN VERTRIEBSORIENTIERTES TELEFON-TRAINING FÜR DEN SERVICE

Ein Kundenanruf wegen eines Ersatzteils muss keine rein administrative Angelegenheit zur Lieferung eines einzelnen Teiles sein. Oft ist es ein Signal des Kunden, dass es ein Problem gibt, bei dem er professionelle Unterstützung braucht. Dann ist das einzelne Ersatzteil nur ein Faktor im Gesamtkontext und es bietet sich die Chance, daraus einen zusätzlichen vorsorgenden Teileverkauf, einen Servicetechniker-Einsatz, oder eine Kundens Schulung zu generieren. Vorausgesetzt, die Kundenbedürfnisse werden genau ermittelt und dann umfassend versorgt.

Jede Reaktion des Kunden, die über die reine Nennung des Bestellwunsches hinausgeht, birgt die Chance, mehr zu erfahren und neue Möglichkeiten zu nutzen. Nicht die isolierte Sichtweise des Einzelvorganges, sondern der ganzheitliche Blick auf den Kunden, seine Situation und seine Bedürfnisse öffnet die Tür zu bislang ungenutzten Potenzialen.

UND DAS GUTE DABEI

Der Kunde fühlt sich besser betreut. Dies ist ein weiterer Baustein zur Service-Excellence.

Gute Ersatzteil-Mitarbeiter diagnostizieren durch gezielte Hintergrundfragen, ob das gewünschte Teil tatsächlich die gesuchte Lösung ist. Ob nicht ein Technikereinsatz sinnvoll wäre, oder ob es an anderen Stellen der Anlage Ursachen gibt, die mit der vom Kunden vermuteten Ursache in Verbindung stehen. Diese Erkenntnisse erleichtern auch den pro-aktiven Ersatzteilverkauf.

Dies trainieren wir im praktischen Tun mit dem Ziel der echten Kundenbindung.

KIT

[Details auf unserer Homepage](#)





STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Ein sehr interessantes und hilfreiches Seminar. Der Praxisbezug steht im Vordergrund und würde durch die Erfahrung des Trainers sehr gut vermittelt.“

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH

Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUßENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

ERSATZTEILVERKAUF UND ERSATZTEILBERATUNG FÜR DEN INNENDIENST

EIN VERTRIEBSORIENTIERTES TELEFON-TRAINING FÜR DEN SERVICE

INHALTE

- Ideen, um das Ersatzteilgeschäft weiterzuentwickeln
- Hintergrundwissen über menschliche Verhaltensweisen
- Durchdringen der Kundenkontakt-Situation
- Durch gezielte Hintergrundfragen relevante Systemzusammenhänge diagnostizieren
- Bewusst wahrnehmen, was der Kunde wirklich will
- Ein vertrauensbildendes Beratungsgespräch führen
- Ersatzteil-Beratung als Baustein zur Service-Excellence
- Kundentypen erkennen und handhaben
- Den Nutzen des Original-Ersatzteils vermitteln
- Ersatzteilpreise vertretbar argumentieren
- Motivation zu pro-aktiver Umsetzung

IHR PERSÖNLICHER NUTZEN

Hier lernen Sie als Ersatzteil-Mitarbeiter, wie Sie die täglichen Chancen im Ersatzteilgeschäft konsequent nutzen und dabei gleichzeitig noch mehr Kundenzufriedenheit bewirken.

AUS MANAGEMENT-SICHT: Das gesamte Potenzial des Ersatzteilgeschäfts nutzen

AUFBAU/UPGRADE

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie (je nach Einsatzgebiet) in:

- Der Servicetechniker als kundenbindender Erfolgsfaktor
- Der Servicetechniker als Chancennutzer
- Profi im Service-Verkauf

KDT

ANMELDUNG
RESERVIERUNG

Direkt zu
[Anmeldung oder](#)
[Reservierung](#)



© Copyright
KDT GmbH

vkET 2023-04-01



DAUER

- 2 Tage

LINK ZU DEN TERMINEN

- [Terminplan Offene Seminare](#)
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

- Service-Verkäufer
- Servicemanager
- Nachwuchs-Führungskräfte

TEILNEHMER

- Präsenz: max. 10 Personen
- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- im Präsenzformat

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUßENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

PROFI IM SERVICE-VERKAUF

EIN PRAXIS-TRAINING ZUM ERFOLGREICHEN QUALITÄTS-VERKAUF BEI SERVICEVERTRÄGEN, REPARATUREN UND TEILEN

Technisch gute Leistungen und starke Marken allein können den Markterfolg nicht mehr garantieren. Ebenso ist weder die bloße Technikorientierung noch der blanke Powervertrieb eine Basis für eine tragfähige Partnerschaft im Kundendienst.

- Solange der Kunde den Servicevertrag nicht in seinem ganzen Umfang als wichtig und nutzbringend ansieht, wird er diesen Fixkostenblock vielleicht zur Disposition stellen wollen.
- Solange dem Kunden der Unterschied zwischen hochwertiger Reparaturleistung und kurzfristigen "Patentlösungen" nicht wirklich bewusst ist, wird er den Preis nicht ohne weiteres bezahlen wollen.
- Solange der Kunde den Unterschied in der Gesamtleistung nicht erkennt, wird er stets die Preise von Originalteilen mit Teilen aus anderen Kanälen vergleichen.

Wer aber kann ihm dies alles vermitteln, wenn nicht der Serviceberater oder Serviceleiter?

Entscheidend sind die Verkaufsstrategie und die Vorbereitung auf wichtige Fragen:

- Wie erkenne ich den Engpass des Kunden?
- Wie vermittele ich dem Kunden, was die Leistung wert ist?
- Wie erkenne ich den Kundentyp und wie klassifiziere ich Kunden?
- Wie reagiere ich, wenn der Kunde sagt "zu teuer"?

Diese und viele weitere Fragen beantwortet dieses Seminar – klar, praxisnah und auf den konkreten Fall bezogen.

Die Teilnehmer lernen dabei, noch besser zu verstehen, wie der Verhandlungspartner denkt und entscheidet. Sie lernen, den Nutzen aus Sicht des Kunden überzeugend darzustellen und dadurch ihre Verkaufsziele zu erreichen. Sie erkennen die Feinheiten und Tricks von Psychologie und Körpersprache und wie man sie im Verkauf nutzt.

Dieses Training erweitert die Fähigkeiten des Verantwortlichen, sich selbst und andere zur strategischen Verkaufsorientierung hin zu entwickeln. So verwirklicht es echte, langfristige und ertragsorientierte Kundenbindungen und schärft darüber hinaus den Blick für kritische Situationen.

KIT



[Details auf unserer Homepage](#)





STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Als Grundlage optimal, um viele Techniken kennenzulernen und Begriffe zu verstehen.“

„Ein sehr interessantes und hilfreiches Seminar, bei dem der Praxisbezug im Vordergrund steht.“

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUßENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

PROFI IM SERVICE-VERKAUF

EIN PRAXIS-TRAINING ZUM ERFOLGREICHEN QUALITÄTS-VERKAUF BEI SERVICEVERTRÄGEN, REPARATUREN UND TEILEN

INHALTE

- Struktur eines Service-Verkaufsgesprächs
- Die professionelle Gesprächs-Vorbereitung
- Fragetechniken im Service-Verkauf
- Überzeugend Argumentieren
- Die gängigsten Einwände entkräften
- Positives Formulieren
- Kaufsignale erkennen
- Den Abschluss einleiten
- Angebotsverfolgung
- Preisverhandlungen erfolgreich führen

IHR PERSÖNLICHER NUTZEN

Entscheidend ist das verkäuferische Können eines Serviceprofis für seine Dienstleistungen. Die dafür relevanten Themen werden deshalb bei uns nicht nur gestreift, sondern in der für die Praxis des Servicegeschäfts nötigen Tiefe trainiert.

Dieses Seminar verspricht keine Patentrezepte, sondern es zeigt, wie sich durch Verbesserung vieler Einzelheiten im Verhalten der Erfolg steigern lässt. Praxisnahe Übungen sichern den persönlichen Lernfortschritt.

Hier lernen Service-Verkäufer, wie sie Dienstleistungen anschaulich machen, den Nutzen argumentieren und damit erfolgreich verkaufen.

AUS MANAGEMENT-SICHT: Das Dienstleistungsgeschäft in seiner Tiefe ausschöpfen

AUFBAU/UPGRADE

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie (je nach Einsatzgebiet) in:

- Der Servicetechniker als kundenbindender Erfolgsfaktor
- Der Servicetechniker als Chancennutzer
- Ersatzteilverkauf und Ersatzteilberatung

KDT

ANMELDUNG
RESERVIERUNG

Direkt zu
Anmeldung oder
Reservierung



© Copyright
KDT GmbH

vk2023-04-01



DAUER

- 2 Tage

LINK ZU DEN TERMINEN

- [Terminplan Offene Seminare](#)
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

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

TEILNEHMER

- Präsenz: max. 10 Personen
- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- im Präsenzformat
- im Live-Online-Format

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUBENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

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.

KIT



[Details auf unserer Homepage](#)





STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

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

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH ■
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUBENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

FIT FÜR GLOBALEN SERVICE

INTERKULTURELLE KOMPETENZ FÜR TECHNIKER IM AUSLANDSEINSATZ

INHALTE

- Kultur, Kulturen und ihre Dimensionen
- Werte, Normen, Stereotype, Selbst- und Fremdbilder
- Verstehen der eigenen kulturellen Prägungen
- Umgang mit Unsicherheit im „international business“
- Besonderheiten der interkulturellen Kommunikation in verschiedenen Service-Situationen
- Projektsteuerung über Zeitzonen hinweg und mit Menschen verschiedenster Kulturen
- Konfliktmanagement und Reklamationen im interkulturellen Umfeld
- Überzeugen und Verhandeln in verschiedenen Kulturen
- Servicekommunikation: Beraten in verschiedenen Kulturen
- Erkennen von Stolpersteinen und Risikofallen in der internationalen Zusammenarbeit
- Serviceerwartungen aus unterschiedlichen (kulturellen) Perspektiven
- **Ausgewählte praktische Fallstudien:**
Ihre Länderwünsche geben Sie bitte bei der Anmeldung mit an

IHR PERSÖNLICHER NUTZEN

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

Hier lernen Techniker und Ingenieure Grundlegendes für internationale Einsätze: Fettnäpfchen vermeiden und ihre Kunden aus anderen Ländern und Kulturen durch Perspektivenwechsel leichter für sich zu gewinnen.

AUS MANAGEMENT-SICHT: Reibungsverluste im internationalen Service minimieren

AUFBAU/UPGRADE

Das Training kann mit Reisesicherheit für Techniker und andere Vielreisende kombiniert werden. Dann sind Sie oder ihre Mitarbeiter auch interkulturell auf der sicheren Seite.
Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie (je nach Einsatzgebiet) in:

- Train the Technical Trainer
- Interkulturelle Kompetenz für technische Trainer
- Der Servicetechniker als kundenbindender Erfolgsfaktor
- Der Servicetechniker als Chancennutzer
- Ersatzteilverkauf und Ersatzteilberatung
- Profi im Service-Verkauf

KDT

ANMELDUNG
RESERVIERUNG

Direkt zu
Anmeldung oder
Reservierung



© Copyright
KDT GmbH

K 2023-04-01



DAUER

- 1 Tag

LINK ZU DEN TERMINEN

- [Terminplan Offene Seminare](#)
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

- Servicetechniker und Ingenieure im Auslandseinsatz
- alle Mitarbeiter, die international unterwegs sind oder die Einsätze planen

TEILNEHMER

- Präsenz: max. 10 Personen
- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- im Präsenzformat
- im Live-Online-Format

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUBENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

REISESICHERHEIT FÜR TECHNIKER UND ANDERE VIELREISENDE

VORBEREITUNGSTRAINING FÜR EINSÄTZE WELTWEIT

Jede Reise birgt besondere Unwägbarkeiten und Risiken. Deshalb ist es unerlässlich, sich bereits im Vorfeld Gedanken darüber zu machen, wie kritische Situationen möglichst vermieden bzw. im Ernstfall gemeistert werden können.

Es gilt, die eigene Wahrnehmung und Beobachtungsgabe zu schärfen, den Verhaltensspielraum zu erweitern und dadurch die körperliche und mentale Sicherheit bei Auslandseinsätzen zu erhöhen.

SEMINARLEITUNG

Dr. Kundri Böhmer-Bauer ist interkulturelle Trainerin, Ethnologin und Dozentin an der Universität der Bundeswehr für afrikanische Länder und Regionen im Nahen und Mittleren Osten.

ERFAHRUNGEN/AUSBILDUNGEN

- Mediation und Konfliktmanagement
- langjährige Tätigkeit u. a. im Notfallmanagement in der Abenteuerouristik
- Autorin u.a. des Buches „Weltweit sicher unterwegs. Vorbeugen und Gefahren vermeiden“

Kundri Böhmer-Bauer war beruflich u. a. in etlichen afrikanischen, nahöstlichen, zentralasiatischen und südostasiatischen Ländern unterwegs.

Sie arbeitet mit Input-Modulen, Übungen, Fallbeispielen und bereitet sehr praxisorientiert und interaktiv auf den Auslandseinsatz vor.

UND ÜBRIGENS:

Gute Vorbereitung motiviert Mitarbeiter für den weltweiten Einsatz und spricht für die Fürsorge des Unternehmens.

KDT

[Details auf unserer Homepage](#)





STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Für uns Auslandsmonteure genau richtig, sehr gutes Seminar.“

„Mit dem Training reisen Servicemonteure vorbereiteter ins Ausland und werden nicht ins kalte Wasser geworfen.“

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUßENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

REISESICHERHEIT FÜR TECHNIKER UND ANDERE VIELREISENDE

VORBEREITUNGSTRAINING FÜR EINSÄTZE WELTWEIT

INHALTE

- Reisevorbereitungen, Notfallnummern und Kontakte
- Unterwegs – Flughafen, Unterkunft, Transport, Kunde, Baustelle, Bars
- Gefahrensituationen – Vorbeugung, Deeskalationstechniken und Schutz
- Gesund bleiben im Ausland – Essen, Wetter und Getier
- Handlungsoptionen bei Korruption und Bestechungsversuchen
- Ursachen und Arten von Gewalt – Vorbeugung und Schutz
- Verhalten bei Unruhen im Land
- Unruhen im Land – was tun?
- Extremfälle, Terroranschläge und Geiselnahmen
- Erdbeben, Wirbelstürme und andere Naturkatastrophen
- Harmonie in der Familie vor, während und nach dem Auslandseinsatz
- Allgemeine Tipps und Tricks

IHR PERSÖNLICHER NUTZEN

Hier lernen Sie, wie Sie Risikosituationen vermeiden oder – wenn nicht mehr möglich – leichter beherrschen und sich schützen können.

Alles das jedoch nicht als plumpe Wenn-Dann-Regel, sondern eingebettet in den interkulturellen Zusammenhang.

AUS MANAGEMENT-SICHT: Mit der Arbeitgeber-Fürsorgepflicht auf der sicheren Seite

AUFBAU/UPGRADE

Das Training kann mit Fit für den globalen Service kombiniert werden. Dann sind Sie oder Ihre Mitarbeiter auch interkulturell auf der sicheren Seite.

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie (je nach Einsatzgebiet) in:

- Train the Technical Trainer
- Der Servicetechniker als kundenbindender Erfolgsfaktor
- Der Servicetechniker als Chancennutzer
- Ersatzteilverkauf und Ersatzteilberatung
- Profi im Service-Verkauf

KDT

ANMELDUNG
RESERVIERUNG

Direkt zu
Anmeldung oder
Reservierung



© Copyright
KDT GmbH

SICH 2023-04-01



DAUER

- 2 Tage
inkl. 1 Std. Einzelcoaching

LINK ZU DEN TERMINEN

- [Terminplan Offene Seminare](#)
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

- Servicetechniker und Mitarbeiter im technischen Support, die regelmäßig mit Kunden und Kollegen auf Englisch kommunizieren
- Technische Ausbilder
- Projekt-/Team-/Bauleiter im Einsatz vor Ort

TEILNEHMER

- Präsenz: max. 6 Personen
- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- im Präsenzformat
- im Live-Online-Format

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUBENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

PRAKTISCHE SERVICE-KOMMUNIKATION AUF ENGLISCH

INTENSIVES HANDS-ON TRAINING
IN ANWENDUNGSORIENTIERTEM FACHENGLISCH FÜR TECHNIKER

Es ist schon schwer genug, gute Techniker zu finden. Da können die sprachlichen Fähigkeiten oft kein Ausschlusskriterium sein. Für erfolgreichen Service weltweit spielt jedoch die sprachliche Kompetenz eine wichtige Rolle, insbesondere wenn technische Zusammenhänge komplex sind.

Das innovativ gestaltete Seminar wendet sich an diejenigen, die ihre Englisch-Kenntnisse sowohl für telefonischen Support als auch im Auslandseinsatz schnell verbessern wollen oder sollten.

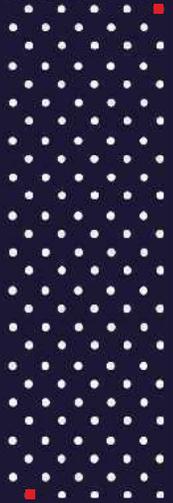
Das gilt ebenso für den wichtigen Small-Talk vor Ort, als auch für das Fachgespräch mit Kunden und Kollegen. Neben Grundlagen der Grammatik und des Wortschatzes erhalten Techniker wichtige Basics für technisches Englisch – und damit mehr Sicherheit!

Dabei folgt das Training dem überzeugenden Prinzip: „Über die Technik zur Sprache“ – denn so lernen Techniker am effektivsten. Wichtige Grundlagen werden durch interaktive Übungen schnell zu praktischen Lernerfolgen.

Wichtig ist dabei, dass die Themen und Gesprächssituationen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer im Vordergrund stehen und behandelt werden. Profitieren Sie gerade hier vom wichtigen Erfahrungsaustausch zwischen den Teilnehmern.

In diesem Seminar stellen wir sicher, dass Ihre funktionale und technische Kommunikation den aktuellen Anforderungen eines internationalen Marktes gerecht und am Ende Service-Excellence ermöglicht wird.

KIT



[Details auf unserer
Homepage](#)





STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Professionell, flexibel und effektiv!
Dank dieses technikorientierten
Sprachtrainings sehe ich meinem
bevorstehenden Auslandseinsatz
gelassen und perfekt vorbereitet
entgegen.“

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH ■
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUßENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

PRAKTISCHE SERVICE-KOMMUNIKATION AUF ENGLISCH

INTENSIVES HANDS-ON TRAINING
IN ANWENDUNGSORIENTIERTEM FACHENGLISCH FÜR TECHNIKER

INHALTE

- Grundlagen des allgemeinen technischen Englisch
- Grundlagentraining für technische und funktionale Kommunikation
- Do's and Don'ts in der Kundenkommunikation
- Beschreiben von produktspezifischen, technischen Funktionen und Fehlern
- hilfreiche Tipps und Anregungen für die tägliche Kommunikation
- komplizierte Technik möglichst einfach kommunizieren
- Üben der Lerninhalte im technischen Kontext

IHR PERSÖNLICHER NUTZEN

Unser Konzept lautet: Hands on-Training für Technische Praktiker
nach dem erprobten Prinzip „Über die Technik zur Sprache“.

- Hier lernen Techniker nicht in bunt gewürfelten „Jedermann“-Gruppen mit einem Sprach- oder Literaturwissenschaftler als Dozent, sondern in einer Gruppe von Technikern mit einem Trainer, der selbst aus der Technik kommt.
- Die Lerninhalte werden immer wieder direkt an der Technik oder an den technischen Themen der Teilnehmer geübt.
- Durch eine konsequente Durchführung in Kleinstgruppen von max. 6 Teilnehmern gewährleisten wir **Ihren schnellen Lernfortschritt.**

AUS MANAGEMENT-SICHT: Techniker schnell & gezielt einsatzfähig machen

VORAUSSETZUNGEN

- Schulenglisch, auch wenn schon länger zurückliegend

AUFBAU / UPGRADE

- Optional ist anschließend weiteres Einzelcoaching in Abstimmung möglich

KDT

ANMELDUNG
RESERVIERUNG

Direkt zu
[Anmeldung oder
Reservierung](#)



© Copyright
KDT GmbH

2023-04-01



DAUER

- 3 Tage
- 2x 0,5 Tage Live-Online+
- 2 Tage Präsenz

LINK ZU DEN TERMINEN

- **Terminplan Offene Seminare**
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

- Untere Führungsebene im Kundendienst (Meister)
- Mittlere Führungsebene im Kundendienst
- Nachwuchs-Führungskräfte

TEILNEHMER

- Präsenz: max. 10 Personen
- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- In Kombination:
Live-Online- und Präsenz-Anteile

SERVICE-FÜHRUNGSKRÄFTE

FÜHRUNGSTRAINING FÜR DEN SERVICE

STÄRKUNG IHRER PERSÖNLICHEN KOMPETENZEN
IN EINER HERAUSFORDERNDEN ROLLE

Die Qualität oder das gute Händchen Menschen zu führen ist speziell im Service-Umfeld entscheidend für eine hohe Kundenzufriedenheit, optimale Leistungen **und** Kosten vs Erträge. Denn die steigenden Erwartungen der Kunden an Servicequalität und Servicebereitschaft sind bei knappen Budgets nur mit einem sehr engagierten Team zu erfüllen.

Die Führungsaufgabe im Service ist eine besondere Herausforderung, da die Bandbreite an Mitarbeitern im Innen- und Außendienst in der Regel hoch ist. So wünschen sich Techniker zur erfolgreichen und flexiblen Serviceerfüllung einerseits hohe Freiheitsgrade, andererseits ist eine klare Führung auch über die Distanz hinweg notwendig.

Auch die zuverlässige Kommunikation zwischen dem nahen Innendienst, dem fernen Außendienst und den angrenzenden Bereichen im Unternehmen stellt für Führungspersönlichkeiten im Service eine fordernde Aufgabe dar, speziell wenn sie neu in eine entsprechende Rolle hineinwachsen.

Zwei zentrale Fähigkeiten zeichnen Sie als kompetente Führungskraft dabei aus:

- Durch Ihre täglich gelebten Führungsprinzipien sind Sie in der Lage, im Spannungsfeld zwischen Fremdzielen, eigenen Zielen und dem Druck der momentanen Umstände zielsicher zu navigieren.
- Um Ihre Vorstellungen umzusetzen, nutzen Sie ein flexibles und umfangreiches Repertoire persönlicher Kommunikationswerkzeuge. Sie nehmen die Wirkung Ihrer Kommunikation wahr und optimieren so permanent Ihre Managementqualitäten.

In diesem Seminar lernen Sie Kommunikationstechniken, mit denen Sie mehr Informationen, mehr Ideen und mehr Feedback von Ihren Mitarbeitern bekommen und wirkungsvoll Ihre Absichten und Entscheidungen darstellen und damit direkter auf Ihre Mitarbeiter wirken. Wichtig: Dies auch auf Distanz!

Übergeordnet schaffen Sie sich klare Vorstellungen über Ihr eigenes Führungsverhalten. Sie schärfen Ihre Wahrnehmung für das, was bei Ihren Mitarbeitern/im Team gerade abläuft, um danach gezielter zu steuern. In Konfliktsituationen können Sie durch verschiedenste Arten auf konstruktive Formen der Auseinandersetzung hinwirken.

KIT

[Details auf unserer
Homepage](#)





STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Ein sehr praxisnahes Seminar, bei dem zahlreiche Tipps gegeben und Führungs-Werkzeuge dargeboten werden. Ich werde viele der erlernten Methoden anwenden.“

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

FÜHRUNGSTRAINING FÜR DEN SERVICE

STÄRKUNG IHRER PERSÖNLICHEN KOMPETENZEN
IN EINER HERAUSFORDERNDEN ROLLE

INHALTE

Online 1 – Einführung

- Kennenlernen, Ablauf und Organisation des Seminars
- Erwartungen und Erfahrungen
- Was ist anders bei der Führung im Service, Besonderheiten
- Voraussetzungen für die Anwendung in der Praxis, Selbstreflektion
- Rollenkompetenzen

Präsenz

- Kommunikationsmodelle und -Werkzeuge
- Persönlichkeiten und Verhaltensweisen von Mitarbeitern einschätzen und führen können
- Führungsinstrumente, Aufgaben, Rollen, Werkzeuge einer Führungskraft
- Übungen anhand konkreter Gesprächssituationen aus Ihrer Praxis

Online 2 – Check Out

- Reflexion
- Best Practice
- PDCA-Zyklus

IHR PERSÖNLICHER NUTZEN

Mit Hilfe dieses Instrumentariums

- steigern Sie den Leistungswillen Ihrer Mitarbeiter,
- fördern Sie die Eigenverantwortlichkeit,
- steigern Sie den Level Ihrer Service-Performance bis hin zur Service-Excellence,
- erhöhen Sie die Arbeitszufriedenheit und senken damit auch unnötige Fehlzeiten
- und wichtig, dies im digitalen Zeitalter mit Nutzung des Faktors „Menschliche Beziehung“ über Grenzen hinweg.

AUS MANAGEMENT-SICHT: Die Wirksamkeit von Führung steigern

AUFBAU/UPGRADE

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie (je nach Einsatzgebiet) in:

- Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte
- Zeit- und Selbstmanagement im Service
- **Kommunikation in der digitalen Service-Welt – Führung über die Distanz**

[Direkt zu
Anmeldung oder
Reservierung](#)





DAUER

- 1 Tag

LINK ZU DEN TERMINEN

- [Terminplan Offene Seminare](#)
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

- Serviceleiter, die Außendienst-Teams im In- und Ausland führen
- Projektleiter/Mitglieder international zusammengesetzter, auch virtueller Teams
- Technische Mitarbeiter, die Einsätze im Ausland koordinieren

TEILNEHMER

- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- im Live-Online-Format

SERVICE-FÜHRUNGSKRÄFTE

KOMMUNIKATION IN DER DIGITALEN SERVICEWELT - FÜHRUNG ÜBER DIE DISTANZ

EINE EINFÜHRUNG ZU VIRTUELLEN ARBEITSSITUATIONEN – REIN PRAKTISCH GESEHEN

Schon bevor die Schlagworte Digitalisierung und Virtualisierung aufkamen war es immer wieder eine Herausforderung, Servicetechniker zu steuern und zu führen:

- Die Mitarbeiter im Außendienst beanspruchen umso mehr Freiheitsgrade je anspruchsvoller die Aufgabe ist.
- Außerdem sieht man als Führungskraft, Teamleiter oder auch als Disponent „seine“ Leute nur selten.
- Hinzu kommt, dass Techniker im Vor-Ort-Einsatz gelegentlich unterschiedliche Arbeitsaufträge von mehreren Seiten erhalten. So müssen sie – neben vielem anderen – stetig für die richtige Priorisierung sorgen.
- Das Ganze soll dennoch mit einer gewissen Transparenz für den Innendienst geschehen und die Klarheit der Führung darf auch über die Distanz hinweg nicht leiden.
- Zudem gilt es, die Mitarbeiter oder Projektkollegen zu motivieren und auch ohne persönlichen Kontakt Vertrauen aufzubauen.

Je internationaler heute Service geleistet wird – über Zeitzonen und kulturelle Dimensionen hinweg –, umso mehr steigen damit auch die Anforderungen an Führung. Dann ist der häufige Einsatz zum Beispiel von Webkonferenzen und Telefonkonferenzen unumgänglich. Nur: Wie effizient sind solche virtuellen Meetings und laufen sie wirklich rund?

Eine Webkonferenz ist schnell einberufen. Die Verbindlichkeit der Beziehungen und damit auch die Qualität der Ergebnisse braucht jedoch weit mehr als eine gute Leitungsqualität. Genau an diesen Faktoren stoßen die heute alltäglichen virtuellen Formate an ihre Grenzen. Neben der Technik, die sich jeder Teilnehmer aneignen muss, steht der Durchführende/Initiator vor der Herausforderung, die Kommunikation einfach neu zu strukturieren.

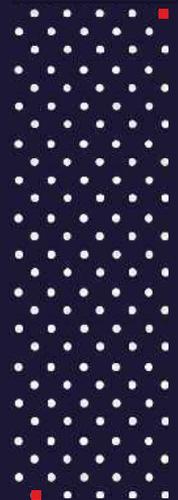
Treffen dabei auch noch unterschiedliche Kulturen z. B. in den verschiedenen Landesgesellschaften aufeinandertreffen, so hängt der eigentliche Erfolg (nämlich die spätere Umsetzung) entscheidend vom richtigen Mix der Kommunikationskanäle ab. Nur so gelingen virtuelle Teams.

Hier lernen Sie

- Grundlegendes zum cleveren Einsatz virtueller Medien,
- wie man typische Fettnäpfchen vermeidet und
- wie Sie Ihre Gesprächspartner auch über die Distanz leichter für sich gewinnen.

Anhand von praktischen Fällen werden Gesprächsführung und Einsatz der Medien geübt. Ebenso testen wir live, wie verschiedene Plattformen funktionieren.

KIT



[Details auf unserer Homepage](#)





STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Das Training hat mir viele praktische Tipps geliefert. Im Anschluss konnte ich Online Sessions in unserem Team schnell und gewinnbringend einführen. Sehr professionell und lohnenswert!“

„Trainingsinhalte, Ablauf, die Kompetenz sowie das breite Wissen der Referentin waren sehr gut!“

SERVICE-FÜHRUNGSKRÄFTE

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH

Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324

Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de

www.kundendienst-trainer.de

KOMMUNIKATION IN DER DIGITALEN SERVICEWELT - FÜHRUNG ÜBER DIE DISTANZ

EINE EINFÜHRUNG ZU VIRTUELLEN ARBEITSSITUATIONEN – REIN PRAKTISCH GESEHEN

INHALTE

Virtuelle Kommunikation

- Herausforderungen der Zusammenarbeit im digitalen Service
- Was schon gelingt: Austausch Best Practices
- Virtuelle Zusammenarbeit: Nutzen und Vorteile

Effektive Mediennutzung

- Telefon, E-Mail, Web-Konferenz: Welches Medium wie, wann und warum?
- Erfolgreiches E-Mail-Management
- Conference Calls produktiv durchführen (Tipps und Best Practices)
- Rituale für virtuelle Meetings
- Collaboration Tools richtig einsetzen

Zusammenarbeit und Führen aus der Ferne

- Wie forme ich mein virtuelles Team, wie halte ich es zusammen und motiviere die Mitglieder?
- Führungsmöglichkeiten aus der Ferne: Welcher Stil mit welchem Medium und wann?
- Konflikte (virtuell) vermeiden oder lösen
- Kompetenzen für die virtuelle Zusammenarbeit

IHR PERSÖNLICHER NUTZEN

Ziel ist es, im digitalen Zeitalter die Zusammenarbeit zu optimieren. Über Grenzen hinweg, aber unter Beachtung und Nutzung des Faktors „Menschliche Beziehung“. Das trainieren wir mit Ihnen mithilfe von Perspektivenwechsel und von fundierten praktischen Informationen.

AUS MANAGEMENT-SICHT: Den maximalen Nutzen aus virtueller Kommunikation ziehen

AUFBAU/UPGRADE

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie in:

- Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte
- Zeit- und Selbstmanagement im Service
- **Führungstraining für den Service**

KDT

ANMELDUNG
RESERVIERUNG

Direkt zu
[Anmeldung oder
Reservierung](#)



© Copyright
KDT GmbH



DAUER

- 2 Tage

LINK ZU DEN TERMINEN

- [Terminplan Offene Seminare](#)
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

- Servicemanager
- Teamleiter

TEILNEHMER

- Präsenz: max. 10 Personen
- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- im Präsenzformat
- im Live-Online-Format

SERVICE-FÜHRUNGSKRÄFTE

KONFLIKTGESPRÄCHE FÜR SERVICE-FÜHRUNGSKRÄFTE

KRITISCHE THEMEN IM GESPRÄCH MIT MITARBEITERN UND KUNDEN
RICHTIG VERMITTELN

Wie geht es Ihnen, wenn Sie Ihren Mitarbeitern oder Kunden Unangenehmes oder gar Hiobsbotschaften vermitteln müssen? Sparmaßnahmen, Preiserhöhungen, Ablehnung von Wünschen oder unbequeme Wahrheiten?

Schwanken Sie da auch manchmal zwischen der Einsicht in die Notwendigkeit und der Sorge um das gute Verhältnis zum Gesprächspartner? Der Überbringer der Nachricht ist in der Gefahr, zum 'Schuldigen' zu werden, wenn er nicht genau weiß, wie er sich verhalten muss. Damit dieser Spagat gelingt, bedarf es zuverlässiger Methoden für Konfliktgespräche.

Ähnlich schwierig ist die Situation, wenn Kunden selbst bei kleinen Reklamationen überkritisch reagieren. Egal ob berechtigt oder nicht, als verantwortlicher Repräsentant des Unternehmens müssen Sie den Kopf hinhalten.

Wir verwenden für die Konflikt-Gesprächsführung einen Ansatz, der sowohl auf verbalen, als auch auf nonverbalen Strategien aufbaut. Der Ansatz hat sich seit vielen Jahren in der Praxis bewährt und ist unmittelbar anwendbar.

In Kritikgesprächen helfen diese Techniken sicher zu stellen, dass die Botschaft ankommt ohne unnötigen Widerstand zu provozieren. In diesem Seminar wechseln sich laufende Demonstrationen der Techniken mit Übungen ab, in denen die Teilnehmer, am eigenen Leib' erleben, ob ein Vorgehen wirksam ist oder nicht. In den folgenden Schritten erfolgt das Aneignen der Fertigkeiten durch Rollenspiele und Übungsphasen.

Diese Techniken können Sie in vielerlei Situationen einsetzen, z.B. bei Reklamationen, überkritischen Kunden, unangenehmen Nachrichten an den Kunden, kritischen Leistungskontrollen, Durchsetzung von unbequemen Dingen, Mitarbeiter-Gesprächen und vielen mehr.

KJT

[Details auf unserer Homepage](#)





STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„In der Service-Praxis werde ich häufig mit Konflikten konfrontiert. Hier fand ich neue Lösungsansätze und kann jetzt Konfliktgespräche noch professioneller und effektiver führen. Die lebendige und stressfreie Atmosphäre im Seminar hat mich begeistert.“

SERVICE-FÜHRUNGSKRÄFTE

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH ■
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

KONFLIKTGESPRÄCHE FÜR SERVICE-FÜHRUNGSKRÄFTE

KRITISCHE THEMEN IM GESPRÄCH MIT MITARBEITERN UND KUNDEN
RICHTIG VERMITTELN

INHALTE

- Konfliktgespräche richtig steuern
- Konfliktarten unterscheiden: Typische Muster von Konflikten, Ursachen und Konsequenzen
- Vermittlung von unangenehmen Wahrheiten
- Konflikte verbal und nonverbal entschärfen
- Eigene und fremde Blockaden kennen lernen und überwinden
- Stufen des Konfliktmanagements
- Objektive Hintergründe eines Konfliktes ermitteln
- Mit Wut, Enttäuschung, Frustration u. a. umgehen können
- Realistische Lösungen finden und durchsetzen

IHR PERSÖNLICHER NUTZEN

Lernen Sie, wie Sie Botschaft und Person auf einfache Weise trennen. Steigern Sie so massiv Ihre Chance, auch heikle Themen im Gespräch erfolgreich zu lösen und dem Anderen unangenehme Themen annehmbar zu vermitteln.

AUS MANAGEMENT-SICHT: Mit klarer Linie zu klaren Ergebnissen

AUFBAU/UPGRADE

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie in:

- Führungstraining für den Service
- Zeit- und Selbstmanagement im Service
- **Kommunikation in der digitalen Service-Welt – Führung über die Distanz**

KDT

ANMELDUNG
RESERVIERUNG

Direkt zu
[Anmeldung oder
Reservierung](#)



© Copyright
KDT GmbH



DAUER

- 2 Tage

LINK ZU DEN TERMINEN

- **Terminplan Offene Seminare**
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

- Servicemanager
- Führungskräfte
- Nachwuchs-Führungskräfte
- alle im Service mit gewisser eigener Planungsfreiheit

TEILNEHMER

- Präsenz: max. 10 Personen
- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- im Präsenzformat
- im Live-Online-Format

SERVICE-FÜHRUNGSKRÄFTE

ZEIT- UND SELBSTMANAGEMENT IM SERVICE

IHRE PERSÖNLICHE ZIELPLANUNG IN DER SERVICE-ORGANISATION

Wann haben Sie zuletzt über Ihre Ziele nachgedacht?

Wann hatten Sie wirklich Zeit dazu?

Ständige Erreichbarkeit auf allen Kanälen in einer immer komplexeren Berufswelt ist ein Trend unserer Zeit und eine oft geäußerte Erwartung von allen Richtungen. Andererseits haben Sie persönliche Ziele, deren Erreichung nicht einfach nebenbei passiert – Konzentration ist erforderlich. Und darüber hinaus ist jeder auch noch ein Mensch mit Privatleben.

Patentlösungen dafür sind rar. Umso wichtiger ist es, sich immer wieder auf das richtige Zielsystem auszurichten und den Alltag mit den geeigneten Hilfsmitteln des Zeit- und Selbstmanagements in den Griff zu bekommen. Dies ist die Voraussetzung für Ihren Erfolg als Servicemanager und gleichzeitig Ihr persönlicher Schutz. Für uns geht es dabei nicht, um die Optimierung Ihres Kalenders oder Email-Programms, sondern um Ihre persönliche Zielplanung.

Als Servicemanager können Sie zum Engpass in Ihrem Bereich werden. Sie können Ihre Zeit nicht vermehren, aber Sie können mit Ihrer Zeit effizienter und zielgerichteter umgehen.

Dieses Seminar zeigt Ihnen als Führungskraft Wege auf, wie Sie und Ihr Service-Team die gesetzten Ziele erreichen, ohne immer gehetzt oder getrieben zu sein.

Sie gehen dabei wirklich mit sich selbst in Klausur: An einem ruhigen abgeschiedenen Ort mit Zeit zum Nachdenken – sich bewusst werden und reflektieren. Das kann für den ein oder anderen eine Herausforderung darstellen, wird aber von unseren Teilnehmern als sehr positiv wahrgenommen. Unsere Empfehlung deshalb schon an dieser Stelle. Reisen Sie entspannt am Vorabend an.

ES GEHT UM SIE!

Nehmen Sie sich jetzt einmal Zeit, ...

- wenn Sie schon lange dabei sind, um ggf. anstrengende Gewohnheiten in Frage zu stellen oder
- wenn Sie noch neu in der Aufgabe sind, um nicht in frühen Jahren ausgebrannt zu werden.

KIT

[Details auf unserer Homepage](#)





STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Die gut vermittelte, sehr intensive Schulung wird mir bei meinem weiteren Werdegang immens weiterhelfen!“

„Mir wurden die Augen geöffnet für Dinge, die ich schon mache und Dinge, die ich schon gemacht habe sowie für Dinge, die ich in der Zukunft tun werde.“

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

SERVICE-FÜHRUNGSKRÄFTE

ZEIT- UND SELBSTMANAGEMENT IM SERVICE

IHRE PERSÖNLICHE ZIELPLANUNG IN DER SERVICE-ORGANISATION

INHALTE

- Motivation: Zeit und Stress – Stressfaktoren beseitigen
- Selbstkritische Analyse: Zeitdiebe erkennen und fassen
- Wie Sie Herr Ihrer eigenen Zeit bleiben und dabei die ganz persönliche Leistungskurve finden
- Arbeitsprozesse optimieren: Mehr leisten in der gleichen Zeit
- Zeit zum Nachdenken und Nachjustieren statt geistiger Windstille durch operative Hektik
- Potenziale erkennen, Ziele setzen – schriftlich planen
- Tages-, Wochen-, Monats-, Jahres-, Perioden- und Lebensplanung
- Das Zeitplanbuch bzw. Organizer – sinnvoll und konsequent nutzen
- Prioritäten setzen – das A und O
- Das Arbeitsverhalten anderer positiv beeinflussen
- Das Geheimnis von Disstress und Eustress
- Quellen finden, aus denen Sie Kraft schöpfen
- Den Weg zur Führungspersönlichkeit bewusst reflektieren
- Die Philosophie des leeren Schreibtisches
- Unterlagen nur einmal in die Hand nehmen

IHR PERSÖNLICHER NUTZEN

Persönliches Zeit- und Selbstmanagement ist ein Prozess – und zwar ein ganz individueller. Diesem Prozess geben wir hier Raum mit einem professionellen Führungs- und Persönlichkeitstrainer.

Hier lernen Sie, Ihr Zielsystem neu zu justieren und Ihre wichtigsten Ressourcen besser und nachhaltiger zu managen: Nämlich sich selbst!

AUS MANAGEMENT-SICHT: Nur mit klaren Zielen können Führungskräfte etwas bewegen und in dem sie ihre Potentiale ausschöpfen. Starke Führungskräfte sind speziell im Service jetzt mehr denn je gefragt.

WICHTIG: IT-Lösungen zum „Selbstmanagement“ werden nur gestreift und sind nicht Kern dieses Seminars.

AUFBAU/UPGRADE

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie (je nach Einsatzgebiet) in:

- Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte
- Führungstraining für den Service
- **Kommunikation in der digitalen Service-Welt – Führung über die Distanz**

KDT

ANMELDUNG
RESERVIERUNG

Direkt zu
Anmeldung oder
Reservierung



© Copyright
KDT GmbH



DAUER

- 4 Std.

LINK ZU DEN TERMINEN

- [Terminplan Offene Seminare](#)
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

- Technische Trainer
- Alle Mitarbeiter mit „Schulungsauftrag“

TEILNEHMER

- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- im Live-Online-Format

ERFOLGREICH LEHREN OHNE PRÄSENZ

EINFÜHRUNG IN ONLINE-TRAININGS, UM MIT DEN RICHTIGEN MEDIEN UND SINNVOLLEN METHODEN DIDAKTISCH ERFOLGREICH TRANSFERWIRKSAME LERNPFADE ZU GESTALTEN

Seminarraum war gestern. Präsenzzeiten, bei denen eine Gruppe von Menschen zentral an einem Ort zusammenkommt, um zu lernen, werden immer kostbarer und seltener. Die Verfügbarkeit von kostbaren Ressourcen und auch die finanziellen Aufwendungen zwingen uns zum Umdenken.

Deshalb ist u.a. wichtig, die Zeit bis man Personen mit vielfältigen Verpflichtungen zur selben Zeit an denselben Ort bringt, zu nutzen. So werden wichtige Kompetenzen über digitale Online-Angebote vorab vermittelt. Durch eine gute virtuelle Vor- und Nachbereitung kann die gemeinsame Präsenzzeit kurz gehalten und dennoch ein optimales Ergebnis erzielt werden.

Die dazu nötigen Kompetenzen und Skills, um Fachwissen über digitale Medien zu vermitteln, sind eine Kunst für sich. Was „in Class“ gelingt, funktioniert im „Web-Learning“ nicht oder nicht so leicht. Flexibel auf Teilnehmer und Atmosphäre zu reagieren scheint teils unmöglich. Das Repertoire zur Vermittlung von Inhalten und zum Motivieren und Aktivieren der Teilnehmenden muss umgestellt werden.

Wer nicht optimal vorbereitet in ein Web-Training geht, wird nicht nur die Lernziele in vielen Fällen verfehlen, er wird außerdem die Teilnehmer „verlieren“ und die Basis für weitere ähnliche Trainings zerstören.

Im Einführungs-Training werden deshalb wichtige Grundlagen und Unterschiede in Didaktik und Methodik des Lernens mit und ohne Präsenz aufgezeigt.

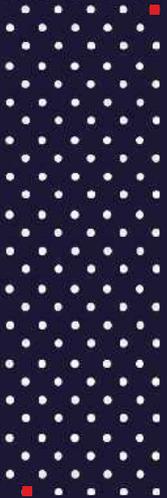
Gehen Sie mit Ihren Trainings **ERFOLGREICH** online!

UND ÜBRIGENS

Sie erfahren oder besser erleben direkt im Training, wie sich ein Web-Training anfühlt, d.h. was funktioniert gut und was weniger. Wie reagiert die Gruppe und kommt es zu einer echten Interaktion zwischen Trainer und den Teilnehmern.

TECHNISCHE TRAINER

KIT



[Details auf unserer Homepage](#)





STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Wahnsinn was alles möglich ist. Aber es muss extrem gut geplant sein!“

„Mit so viel Interaktion hätte ich nie gerechnet.“

„Es gibt sehr gute Anregungen, was man in Online-Trainings tun kann, um die Teilnehmer aktiv ins Thema einzubinden. So hat der Teilnehmer keine Möglichkeit, etwas anderes zu arbeiten oder sich nur berieseln zu lassen.“

„Sehr wertvolles, kompaktes Seminar, in dem die Schwierigkeiten des Online-Trainings verständlich werden und viele Lösungen, Tipps und Tricks angeboten werden.“

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

TECHNISCHE TRAINER

ERFOLGREICH LEHREN OHNE PRÄSENZ

EINFÜHRUNG IN ONLINE-TRAININGS, UM MIT DEN RICHTIGEN MEDIEN UND SINNVOLLEN METHODEN DIDAKTISCH ERFOLGREICH TRANSFERWIRKSAME LERNPFAD ZU GESTALTEN

INHALTE

- Unterschiede in Didaktik und Methodik des Lernens mit und ohne Präsenz
- Mediennutzung: Welches Medium wann und wofür
- Webinar-Gestaltung: Dramaturgie, Methoden, Tools mit Blick auf die unterschiedlichen Zielgruppen
- Teilnehmerzentrierung in Online-Seminaren
- Austausch: Verbesserung der eigenen Medienpräsenz
- Methodisch und didaktische Aufteilung bisheriger Trainings in E-Learning- und Präsenzmodule (inkl. beispielhafter Lernpfad für Trainings)

IHR PERSÖNLICHER NUTZEN

Hier lernen Sie Ihren Methodenbaukasten für Online-Trainings zu füllen, Ihr Training erfolgreich zu planen und Ihren „Auftritt vor der Kamera“ zu gestalten, damit Sie am Ende zufriedene Teilnehmer haben, bei denen auch etwas hängen geblieben ist!

AUS MANAGEMENT-SICHT: Moderne und erfolgreiche Trainings zur Mitarbeiter- und Kundenbindung

AUFBAU/UPGRADE

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie in:

- Qualifizierter Technischer Online-Trainer
- Zertifizierter Technischer Trainer TTXT praxisgeprüft
- Interkulturelle Kompetenz für Technische Trainer
- Coaching & Shadowing von Online-Trainern - Professionalisierung von interaktivem Online-Lernen

KDT

ANMELDUNG
RESERVIERUNG

Direkt zu
Anmeldung oder
Reservierung



© Copyright
KDT GmbH

OT-L0P 2023-04-01



DURATION

- 4 hours

LINK TO DATES

- [Schedule Overview](#)
- more dates on request

TARGET GROUPS

- Technical trainers
- All employees with "training assignment" (online trainings, webinars, workshops, ...)

NUMBER OF PARTICIPANTS

- Online: max. 6 persons

AVAILABLE

- as OPEN seminar
- as INHOUSE seminar
- in live online format

TECHNICAL TRAINERS

TRAINING AND TEACHING EFFECTIVELY ONLINE

INTRODUCTION TO ONLINE-TRAININGS: CREATING MEANINGFUL BLENDED LEARNING PATHS BY CHOOSING THE RIGHT TOOLS AND METHODS

Seminar room is largely a thing of the past. Face-to-face time, where a group of people come together centrally in one place to learn, is becoming more and more precious and rare. The availability of precious resources and also the financial outlay are forcing us to rethink.

That's why, among other things, it's important to leverage the time until you bring people with multiple commitments to the same place at the same time. For example, important skills are taught in advance via digital online services. Good virtual preparation and follow-up can keep the joint attendance time short and still achieve an optimal result.

The necessary competencies and skills required to impart specialist knowledge via digital media are an art in themselves. What succeeds "in class" does not work or does not work as easily in "web learning". Responding flexibly to participants and the atmosphere can seem impossible. The repertoire for conveying content and for motivating and activating participants has to be adjusted.

If you don't go into a web training session optimally prepared, you will not only miss the learning objectives in many cases, but you will also "lose" the participants and destroy the basis for further similar training sessions.

In the introductory training, important basics and differences in didactics and methodology of learning with and without presence are therefore shown.

Go online with your trainings SUCCESSFULLY!

AND BY THE WAY

You experience directly in the training how a web training feels, i.e., what works well and what not so much. How does the group react and is there real interaction between the trainer and the participants.

KIT

[Details on our homepage](#)





VOICES OF OUR PARTICIPANTS

„Uncredible what is possible! But it must be planes really well!

„I never expected so much interaction.“

„It's remarkable the impact even the smallest changes can have. And it's not complicated at all.“

„It gives very good suggestions on what to do in online training to actively engage participants in the subject. This way, the participant does not have the opportunity to work on something else or just be sprinkled.“

„Very valuable, compact seminar, in which the difficulties of online training are made understandable and many solutions, tips and tricks are offered.“

YOUR CONTACT

KDT GmbH
The Service-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

TECHNICAL TRAINERS

TRAINING AND TEACHING EFFECTIVELY ONLINE

INTRODUCTION TO ONLINE-TRAININGS: CREATING MEANINGFUL
BLENDED LEARNING PATHS BY CHOOSING THE RIGHT TOOLS AND METHODS

CONTENT

- Differences in didactics and methodology of learning in a face-to-face vs. an online environment
- Media use: which medium, when and for what purpose
- Webinar design: dramaturgy, methods, tools with a view to the different target groups
- Participant centering in online trainings
- Exchange: Improving your own media presence
- Methodical and didactical division of previous trainings into e-learning and face-to-face modules (incl. exemplary learning path for trainings)

YOUR PERSONAL BENEFIT

Here you will learn to fill your method construction kit for online trainings, to plan your training successfully and to design your "appearance in front of the camera", so that you have satisfied participants at the end, with whom something has stuck!

FROM A MANAGEMENT PERSPECTIVE: Modern and successful training for employee and customer retention

ADDITIONAL OFFERS / UPGRADE

A meaningful and sustainable deepening of the topics can be found in:

- Qualified Technical Online Trainer
- Certified Technical Trainer TTxTT
- Intercultural competence for technical trainers
- Individual Coaching and Shadowing support for Online Training Implementation

KDT

BOOKING
RESERVATION

Directly to
booking or
reservation



© Copyright
KDT GmbH

01-LOP# 2023-04-25



DAUER

- 2x 4 Std.

LINK ZU DEN TERMINEN

- [Terminplan Offene Seminare](#)
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

- Technische Trainer
- Alle Mitarbeiter mit „Schulungsauftrag“
- ggf. auch im Vertrieb und Service

TEILNEHMER

- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- im Live-Online-Format

LEHREN OHNE PRÄSENZ 2.0

ONLINE-TRAININGS WIRKUNGSVOLLER GESTALTEN - NUTZEN SIE IHRE BISHERIGEN ERFAHRUNGEN UND MACHEN SIE DEN NÄCHSTEN SCHRITT

Warum werden Online-Trainings immer noch nicht wertgeschätzt / unterschätzt?

Wir beobachten, dass nach einiger Zeit der Begeisterung für Online-Trainings und Webinare sich einerseits eine gewisse Vertrautheit & Professionalität eingestellt hat, aber andererseits immer noch Teilnehmer bzw. Führungskräfte einen gewissen „Online-Trainingstourismus“ leben. Webinare und Online Trainings werden nebenbei besucht und als „Informationsveranstaltungen“ wahrgenommen.

Was sind Hürden

- Fehlende Lernkultur (in Bezug auf Akzeptanz durch Führungskräfte, selbstgesteuertes Lernen...)
- Online-Trainingsangebote werden wahrgenommen als „nur für Anfänger“
- Online-Lernzeit wird noch nicht als aktive Lernzeit akzeptiert, nicht als praktisch relevant erlebt
- Benötigtes technisches Equipment ist nicht durchgängig vorhanden

Haben Sie das Gefühl, dass Ihre Teilnehmer immer noch Trainings und Webinare „konsumieren“, anstatt proaktiv und selbstgesteuert mitzuarbeiten? Sind Online Trainings teilweise immer noch eine Herausforderung für Sie?

Wenn Sie...

- Ihre Lernkultur zu Online- und Blended-Learning Formaten verbessern wollen,
- für noch mehr Akzeptanz und Lernerfolg sorgen wollen,
- Sie sich mit anderen Branchen austauschen wollen und
- Best Practice Beispiele erleben wollen,

dann sind Sie hier genau richtig!





STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Man denkt, man weiß eigentlich schon alles und dann wird man eines besseren belehrt!“

„Mit so viel Mehrwert hätte ich nach der Zeit nicht gerechnet.“

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

LEHREN OHNE PRÄSENZ 2.0

ONLINE-TRAININGS WIRKUNGSVOLLER GESTALTEN - NUTZEN SIE IHRE BISHERIGEN ERFAHRUNGEN UND MACHEN SIE DEN NÄCHSTEN SCHRITT

INHALTE

- Erstellen von Lernpfaden – sinnvolle Schritte und Reifegrade
- Lernkultur für Blended-Learning in der Organisation – Wie schafft man für Akzeptanz und Selbststeuerung?
- Fokus und Didaktische Reduktion in Online Formaten
- Erstellung von Arbeitsaufträgen und Aufgaben zum Selbststudium
- Nutzen von Vorabfragen und Feedback im Online Training
- Einsatz von Fragen und Videos
- Peer Best Practice Sharing- mit kollegialem Feedback

IHR PERSÖNLICHER NUTZEN

- Sie steigern die Effektivität und Gesamtqualität Ihrer Online- und Blended-Formate.
- Sie bekommen Impulse zur Förderung der Lernkultur und Haltung gegenüber Online-Formaten.
- Sie entwickeln bestehende Online Trainings weiter.
- Sie erhalten individuelles Feedback zu den spezifischen Themen.
- Sie erhalten die Möglichkeit für branchenübergreifendes Best Practice Sharing.

AUS MANAGEMENT-SICHT: Moderne und erfolgreiche Trainings zur Mitarbeiter- und Kundenbindung

AUFBAU/UPGRADE

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung finden Sie in danach hier:

- Zertifizierter Technischer Trainer TTxTT praxisgeprüft
- Interkulturelle Kompetenz für Technische Trainer

AUFBAU/UPGRADE

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie in:

- Qualifizierter Technischer Online-Trainer
- Zertifizierter Technischer Trainer TTxTT praxisgeprüft
- Interkulturelle Kompetenz für Technische Trainer
- **Coaching & Shadowing von Online-Trainern - Professionalisierung von interaktivem Online-Lernen**

Direkt zu
Anmeldung oder
Reservierung





DAUER

- 2 Tage

LINK ZU DEN TERMINEN

- [Terminplan Offene Seminare](#)
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

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

TEILNEHMER

- Präsenz: max. 10 Personen
- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- im Präsenzformat
- im Live-Online-Format

TECHNISCHE TRAINER

INTERKULTURELLE KOMPETENZ IM TRAINING

AUFBAUSEMINAR 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 Techniks Schulungen 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 auf Deutsch und teils Englisch statt.

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.

VORAUSSETZUNG

Dieses Trainerseminar baut auf dem Basiskurs „Train the Technical Trainer“ auf. Voraussetzung sind daher fundierte Vorerfahrungen als Technischer Trainer.



[Details auf unserer Homepage](#)





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.“

TECHNISCHE TRAINER

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

INTERKULTURELLE KOMPETENZ IM TRAINING

AUFBAUSEMINAR ZUM MANAGEN VON INTERNATIONALEN HETEROGENEN LERNGRUPPEN

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 Technische Trainer das Handwerkszeug für Lernprozesse und Gruppendynamik in heterogenen Gruppen mit unterschiedlichen kulturellen Zugehörigkeiten.

AUS MANAGEMENT-SICHT: Schulungsstandards weltweit sichern.

AUFBAU/UPGRADE

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie in:

- Zertifizierter Technischer Trainer TTxTT praxisgeprüft
- Qualifizierter Technischer Online-Trainer
- Coaching & Shadowing von Online-Trainern - Professionalisierung von interaktivem Online-Lernen

KDT

ANMELDUNG
RESERVIERUNG

Direkt zu
Anmeldung oder
Reservierung



© Copyright
KDT GmbH

IKTT 2023-05-01



DAUER

- 4 Tage

LINK ZU DEN TERMINEN

- [Terminplan Offene Seminare](#)
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

- Technische Trainer
- Anwendungstechniker
- Fachausbilder/-trainer
- Servicetechniker, die Kundenunterweisungen durchführen
- Führungskräfte in technischen Schulungseinrichtungen

TEILNEHMER

- Präsenz: max. 10 Personen
- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- im Präsenzformat
- In Kombination: Live-Online- und Präsenz-Anteile

TECHNISCHE TRAINER

TRAIN THE TECHNICAL TRAINER

SYSTEMATISCHES HANDWERKSZEUG FÜR DIE EFFIZIENTE VERMITTLUNG KOMPLEXEN WISSENS UND DEN KOMPETENTEN UMGANG MIT GRUPPEN

Als der Spezialist für die Maschinen und Anlagen des Unternehmens vermittelt der Technische Trainer, Servicetechniker oder Anwendungstechniker den Bedienern, dem Wartungspersonal des Kunden und eigenen Technikern das nötige Fachwissen im Umgang mit der komplexen Technik. Je nach Wirkung des Trainings hat dies vielfältige Auswirkungen auf die Frequentierung der Hotline, Garantiefälle, Kulanzprobleme und die Zufriedenheit der Kunden.

Die fachliche Kompetenz des Trainers ist fast immer sehr gut, wie steht es jedoch mit seiner Vermittlungskompetenz? Hat er die Gelegenheit gehabt, seine Fähigkeiten systematisch und unter Anleitung auszubauen?

Meistens ist das Thema sehr komplex. Dies berührt viele Fragen.

- Wird es in sinnvolle Abschnitte geteilt?
- Wird es teilnehmerorientiert erklärt?
- Ist der Medieneinsatz angemessen und zeitgemäß?
- Hat Ihr Trainer einen Blick dafür, ob das Ganze verstanden wird?
- Verstehen ist noch nicht Können. Wird durch Übung und Wiederholung sichergestellt, dass der Lerner es wirklich kann?
- Und zu guter Letzt – Zeit ist Geld: Ist die Vermittlung effizient?

All diese Aspekte gilt es vor dem Hintergrund zu sehen, dass es gerade in Technikergruppen auch schwierige Teilnehmer gibt.

Dieses Trainerseminar bearbeitet all diese Themen. Dabei wird mit dem Wissen aus dem Alltag von Technischen Trainern eine Vielzahl von wirksamen Techniken, Methoden, Planungsansätzen und Erfahrungen aus der Praxis vermittelt.

Hier lernen Sie die Feinheiten im Umgang mit der Gruppe und wie Sie Ihre Themen wirksam visualisieren. Dabei profitieren Sie von jeder Menge Tipps zum Optimieren Ihrer Schulungskonzepte.

AUFBAU/UPGRADE

Dieses viertägige Train the Technical Trainer-Seminar eröffnet Ihnen den Einstieg in unsere einzigartige Weiterbildung **Zertifizierter Technischer Trainer TTxTT praxisgeprüft mit Hochschul-Zertifikat**.

Machen Sie den ersten Schritt zur Hochschul-Zertifizierung, indem Sie die Modulprüfung ablegen. Gleichzeitig bekommen Sie Zugang zu unserer Lernplattform, die Ihnen als Experten weiteres wertvolles Wissen liefert, das Ihnen in vielen Bereichen höchst nützlich sein kann.

KIT

[Details auf unserer Homepage](#)





STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Dies ist ein sehr praxisnahes Seminar, das einen guten Einblick in das Handwerkszeug von technischen Trainern gibt. Meine Erwartungen wurden übertroffen.“

„Endlich ein Seminar, das genau für technische Trainer passt.“

„Sehr sinnvolles Training, auch nach mehrjähriger Trainer-Tätigkeit. Hilfen zur besseren Bewertung des eigenen Trainings. Neue Impulse zu Trainingsablauf und Planung.“

„Selbst für mich als erfahrener Ausbilder waren sehr gute Werkzeuge dabei, die ich noch nicht kannte.“

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

TECHNISCHE TRAINER

TRAIN THE TECHNICAL TRAINER

SYSTEMATISCHES HANDWERKSZEUG FÜR DIE EFFIZIENTE VERMITTLUNG KOMPLEXEN WISSENS UND DEN KOMPETENTEN UMGANG MIT GRUPPEN

INHALTE / ZIELE

- Instrumente zur Qualitätssicherung beherrschen
- Lernpotentiale der Teilnehmer in größerem Umfang nutzen
- Aktivierender Einsatz zeitgemäßer Mediennutzung
- Visualisierung zur effektiven Wissensvermittlung
- Viele Tipps und Tricks in schwierigen Situationen

Effektives Leiten von Gruppen

- Wirksames/kompetentes Auftreten als Leiter
- Konstruktiver Umgang mit Störungen
- Initiierung positiver Gruppenbildung
- Auslösen von Beteiligung/Aktivität
- Erzeugen und Lenken von Aufmerksamkeit
- Prinzipien zur Gruppendynamik

Zentrale Methoden kennen

- Präsentation/Vortrag (Beamer/Flipchart)
- Abfrage/Lehrgespräch (mit/ohne Visualisierung)
- Visualisierte Erklärungen an Flipchart/Tafel
- Einsatz von Kleingruppenarbeit
- 4-Stufen Methode in der technischen Ausbildung
- Erklären und Trainieren an Geräten/Maschinen

IHR PERSÖNLICHER NUTZEN

Hier lernen Sie die Feinheiten im Umgang mit der Gruppe und wie Sie Ihre Themen wirksam visualisieren. Dabei profitieren Sie von jeder Menge Tipps zum Optimieren ihrer Schulungskonzepte.

AUS MANAGEMENT-SICHT: Know-how dort sicherstellen, wo es den größten Nutzen bringt.

AUFBAU / UPGRADE

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie in:

- Zertifizierter Technischer Trainer TTxTT praxisgeprüft (Modul 2 – 5)
- Interkulturelle Kompetenz für Technische Trainer
- Workshop Methodische Fehlersuche
- Qualifizierter Technischer Online-Trainer
- Coaching & Shadowing von Online-Trainern – Professionalisierung von interaktivem Online-Lernen

Trainingskonzeption

- Wie unterschiedliche Zielgruppen lernen
- Vom Trainingsfragekreis zum Trainingskonzept
- Zielgruppengerechtes Trainingsdesign
- Lernziele und Lernerfolgskontrollen im Training

Medieneinsatz und Methoden beherrschen

- Leistungsfähigkeit einzelner Medien
- Übungen zu Flipchart/Tafel, Klemmbrett, Beamer
- Szenarien Classroom-Training
- Technisches Training an Geräten/Maschinen
- Lebendige, effiziente und effektive Trainingsgestaltung

KDT

ANMELDUNG
RESERVIERUNG

Direkt zu
Anmeldung oder
Reservierung



© Copyright
KDT GmbH

TT1 2023-04-01

39



DURATION

- 3 days

LINK TO DATES

- [Schedule Overview](#)
- more dates on request

TARGET GROUPS

- Technical trainers
- Expert instructors
- Application specialists
- Service technicians instructing customers
- Managers in technical training institutes

NUMBER OF PARTICIPANTS

- face2face: max. 10 persons
- Online: max. 6 persons

AVAILABLE

- as OPEN seminar
- as INHOUSE seminar
- In live online format
- In face-to-face format
- in combination

TECHNICAL TRAINERS

TRAIN THE TECHNICAL TRAINER (EN)

TOOLS FOR EFFECTIVE TEACHING & LEADERSHIP IN GROUPS FROM TECHNICAL SPECIALIST TO INDEPENDENTLY METHODICAL-PROFESSIONAL TECHNICAL TRAINER

As the specialist for the company's machines and installations, the technical trainer, service technician, applications engineer imparts the operators, the customer's maintenance personnel and the company's own technicians with the necessary specialist knowledge in handling of complex technology. Target groups can be machine operators, maintenance personnel of the customer and own technicians. The participants themselves can be multipliers, who in turn should instruct users.

Depending on how effective the training is, this may result in a wide range of consequences: how often the hotline is contacted, the number of warranty claims, the number of good will cases, and the level of customer satisfaction...

Most of the time the trainer's technical expertise is very good, however, what happens when it comes to their communication skills? Have they had the chance to develop their skills systematically and under an expert's guidance?

You have to look at various aspects to choose the right trainer...

- Do they break down the subject matter into useful sections?
- Do they use learner-oriented training methods?
- Do they use appropriate and up-to-date media?
- Do they stay focused on helping the participants understand the larger picture?
- Do they make sure the learners know how to practically apply their knowledge through exercises and repetition?
- And last but not least – time is money: How efficient is the transfer of knowledge?

All of these aspects need to be taken into consideration. This is especially true in groups where some of the participants are difficult.

This trainer seminar covers all these topics. With the knowledge from the everyday life of technical trainers, a variety of effective techniques, methods, planning approaches and practical experiences are conveyed.

YOUR PERSONAL BENEFIT

Here you will learn the details of group interaction and how to visualize your topics effectively. In the process, you will benefit from lots of tips for optimizing your training concepts. All topics have a direct connection to normal life of a technical trainer. There will be a lot of practical exercises.

FROM A MANAGEMENT PERSPECTIVE : ensuring know-how where it brings the greatest benefit

KIT



[Details on our homepage](#)





VOICES OF OUR PARTICIPANTS

"This is a very practical seminar that gives a good insight into the tools of the trade of technical trainers. My expectations were exceeded."

"At last, a seminar that's right for technical trainers."

"Very useful training, even after several years of trainer activity. Helps to better evaluate your own training. New impulses for training procedures and planning."

YOUR CONTACT

KDT GmbH
The Service-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

TECHNICAL TRAINERS

TRAIN THE TECHNICAL TRAINER (EN)

TOOLS FOR EFFECTIVE TEACHING & LEADERSHIP IN GROUPS
FROM TECHNICAL SPECIALIST TO INDEPENDENTLY METHODOLOGICAL-PROFESSIONAL
TECHNICAL TRAINER

CONTENT

- Learning about the instruments for quality assurance
- Activating the participants' learning potential on a larger scale
- Using contemporary media
- Practising visualization techniques for effective transfer of knowledge
- Exchanging numerous useful hints for handling difficult situations

Leading groups effectively

- Effective/competent behaviour as facilitator
- Managing problems constructively
- Initiating and building positive group dynamics
- Triggering participation/activity
- Catching and sustaining attention
- Principles of group dynamics

Knowing central methods

- Presentation/lecture (projector/flipchart)
- Assessment/tutorial (with and without visualization)
- Visualizing explanations on flipchart/whiteboard
- Working in small groups
- Explaining and training on devices/machines

Planning of training

- How different target groups learn
- From leading questions to training concept
- Instructional design tailored to the target group
- Learning objectives and testing learning performance during training

Mastering the use of media and methods

- Efficiency of various types of media
- Exercises using flipchart, black/whiteboard, clipboard, projector
- In-house classroom training scenarios
- Technical training on devices/machines
- Vivid, efficient and effective design of training

ADDITIONAL OFFERS / UPGRADE

A meaningful and sustainable deepening of the topics can be found in:

- Certified Technical Trainer TTxTT practice-tested (Module 2 - 5)
- Intercultural Competence for Technical Trainers
- Workshop Methodical Troubleshooting
- Qualified Technical Online Trainer
- Coaching & Shadowing of Online Trainers - Professionalization of Interactive Online Learning

KDT

BOOKING
RESERVATION

Directly to booking
or reservation



© Copyright
KDT GmbH

TTTe 2023-04-25

LINK ZU DEN TERMINEN

- **Terminplan Offene Seminare**
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

- Technische Trainer
- Anwendungstechniker
- Fachausbilder/-trainer
- Servicetechniker, die Kundenunterweisungen durchführen
- Führungskräfte in technischen Schulungseinrichtungen
- Zusatzmodul 5: alle die Produkt- und Techniks Schulungen im Ausland oder für internationale Gruppen geben

TEILNEHMER

- Präsenz: max. 10 Personen
- Online: max. 6 Personen

ZERTIFIZIERTER TECHNISCHER TRAINER TTxTT PRAXISGEPRÜFT

VOM TECHNISCHEN SPEZIALISTEN ZUM UNABHÄNGIG ZERTIFIZIERTEN
METHODISCH-PROFESSIONELLEN TECHNISCHEN TRAINER

NEUE MAßSTÄBE AM TRAININGSMARKT

Viele High Tech-Unternehmen verstehen technische Schulungen heute nicht nur als zwingende Notwendigkeit zur laufenden internen Qualifizierung. Sie sehen darin auch ein lukratives Geschäftsfeld für die Unterweisung von Kunden in die Bedienung und Wartung von komplexen Maschinen und Anlagen.

Für beide Fälle reicht es immer weniger aus, einfach einen Experten für ein Themenfeld zu beauftragen, der sein Wissen weitergibt. Wer alles weiß, braucht für sich keine Struktur mehr – wohl aber die Lernenden!

Dies ist nur ein Aspekt. Ein weiterer ist der Aufbau von wissensbasierter Handlungskompetenz bei den Lernenden – ein Ziel, das in jedem Einzelfall erst zu definieren ist. Darüber hinaus fordern Kunden auch immer öfter einen angemessenen Qualifikationsnachweis für die Methodenkompetenz des Technischen Trainers.

Zwar gibt es am Markt schon verschiedene Trainerausbildungen, auch zertifizierte – jedoch haben alle einen großen Nachteil: Sie sind allgemein gehalten und somit nicht auf die spezifischen Bedürfnisse des komplexen Technischen Trainings zugeschnitten.

GENAU HIER SETZT TTxTT AN

Die einzige gezielt auf Technische Trainer ausgerichtete Zertifizierung in Deutschland!

Diese umsetzungsorientierte Weiterbildung ist die Antwort auf den Bedarf nach einer spezifischen Train the Technical Trainer-Ausbildung. Erstmals ist damit zertifiziertes Vermittlungs-Know-how für Technisches Training gewährleistet, das die Qualifikation von Technischen Trainern auf ein völlig neues Niveau hebt. Die modulare Weiterbildung vermittelt Technischen Spezialisten pädagogisch-didaktische Methodik und sichert so die Qualität des Trainings.

Das „x“ wird übrigens „mal“ ausgesprochen und steht für den Multiplikator.

Denn Technische Trainer sind Multiplikatoren – sie multiplizieren das komplexe Technische Know-how.

PROF. DR. RALF TENBERG / TECHNIKIDIDAKTIK (TU DARMSTADT)

Prof. Dr. Ralf Tenberg, Leiter des Arbeitsbereichs Technikdidaktik (Humanwissenschaften der Technischen Universität Darmstadt) ist ein hochrangiger Experte für Technische Trainings. Sein Zertifikat bestätigt, dass unser Gesamtansatz dem aktuellen Forschungsstand entspricht, dass er von unseren Trainern konzeptkonform umgesetzt sowie in beständig weiterentwickelt und optimiert wird.

[Details auf unserer Homepage](#)





LINK ZU DEN TERMINEN

- [Terminplan Offene Seminare](#)
- weitere Termine auf Anfrage

DAUER

- Modul 1-4:
10 Tage in 4 Modulen
- Modul 1-5:
12 Tage in 5 Modulen

TEILNEHMER

- Präsenz: max. 10 Personen
- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- Im Präsenz-Format mit Selbststudium-Anteilen
- In Kombination:
Live-Online- und Präsenz-Anteile

TECHNISCHE TRAINER

ZERTIFIZIERTER TECHNISCHER TRAINER TTxTT PRAXISGEPRÜFT

VOM TECHNISCHEN SPEZIALISTEN ZUM UNABHÄNGIG ZERTIFIZIERTEN
METHODISCH-PROFESSIONELLEN TECHNISCHEN TRAINER

ÜBERZEUGENDER LEISTUNGSUMFANG

- 9 Tage Training verteilt auf 3 Module mit Vermittlung von Wissen und Können nach dem Motto „walk your talk“ – Vorleben der vermittelten Methoden durch den Trainer
- Praxisphasen mit Online-Aufgaben als Lernzielkontrollen und Erstellung der Projektarbeit zwischen den Modulen
- Praktische Nutzung einer Online-Lernplattform bereits ab Modul 1
- Intensivierung des Erlernten in praktischen Übungen an eigenen Themen der Teilnehmer
- Kompetente Unterstützung und Betreuung durch den Trainer bei der Entwicklung eines eigenen Schulungskonzeptes in Form einer dreiteiligen Projektarbeit
- Umsetzungsbegleitung als Teil des Prozesses über alle Module
- Weiterführendes Feedback durch Trainer und Prüfer im Unternehmen des Prüflings, während der Technische Trainer in der abschließenden Zertifizierung sein Können in der Praxis beweist.

ÜBERLICK



KTT

ANMELDUNG
RESERVIERUNG

[Details auf unserer Homepage](#)



STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Dies ist ein sehr praxisnahes Seminar, das einen guten Einblick in das Handwerkszeug von technischen Trainern gibt. Meine Erwartungen wurden übertroffen.“

„Endlich ein Seminar, das genau für technische Trainer passt.“

ZERTIFIZIERTER TECHNISCHE TRAINER TTxTT PRAXISGEPRÜFT

TRAININGSKONZEPTION UND TRAININGSDOKUMENTATION

FÜR WEN IST DIE WEITERBILDUNG GEEIGNET?

Treffen einige dieser Punkte auf Sie zu?

- Ihr Technisches Know-how auf Ihrem Fachgebiet ist unbestritten.
- Sie haben sich bewusst entschieden, im Bereich Technischer Schulungen systematisch erfolgreich zu werden
- Sie wollen prüfen, ob auch E-Learning-/Blended Learning-Elemente in Ihrem Bereich sinnvoll wären oder setzen diese bereits ein.
- Sie bringen Engagement zur Weiterentwicklung Ihrer Schulungen mit.
- Sie wollen mit diesem Lehrgang Ihre praktische Kompetenz methodisch fundiert erweitern und sich den Erfolg dieser Entwicklung schließlich von einer Hochschule anerkennen und zertifizieren lassen.
- Sie wissen, dass erst die konsequente Umsetzung eine professionelle Technische Schulung garantiert und wollen deshalb kompetenten Support und Beratung nutzen.

...dann ist diese Weiterbildung genau richtig für Sie!

WEM NUTZT DIE WEITERBILDUNG?

Der Schulungsleitung/Akademie

- Sie erhalten über TTxTT eine auf einem wissenschaftlichen Kompetenzmodell basierende Qualitätssicherung, die Sie zur Grundlage weiterer Verbesserungen oder der Entwicklung eines Standards in Ihrem Schulungsbereich machen können.

Dem Bereich HR/Personalentwicklung

- Über die Zertifizierung durch eine unabhängige, wissenschaftlich kompetente Stelle gewährleisten Sie einen höheren Standard in einem teilweise „weit entfernten“ Fachbereich.
- Das Vorgehen der Technischen Trainer wird transparenter und damit besser integrierbar in Personalentwicklungsstrategien.

Ihren Kunden

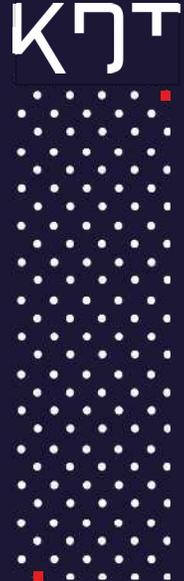
- Diese haben die Sicherheit, dass eine gebuchte Schulung einem hohen didaktischen Anspruch in der Technikvermittlung genügt und die eingesetzte Arbeitszeit effizient und nachhaltig zum Erfolg führt.

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de





MODULART

- Pflichtmodul

DAUER

- 4 Tage

ABSCHLUSS

- Teilnahmebescheinigung

PRÜFUNGEN

- Projektarbeit Teil 1+
- Online-Wissenstest



Details auf unserer
Homepage

ZERTIFIZIERTER TECHNISCHE TRAINER TTXT PRAXISGEPRÜFT

TRAIN THE TECHNICAL TRAINER - BASICS

INHALTE / ZIELE

Hier lernen Sie die Feinheiten im Umgang mit der Gruppe und wie Sie Ihre Themen wirksam visualisieren. Dabei profitieren Sie von jeder Menge Tipps zum Optimieren Ihrer Schulungskonzepte.

Der Teilnehmer beherrscht am Ende von Präsenz- und Blended Learning-Teil die Grundsätze in folgenden Gebieten:

- Instrumente zur Qualitätssicherung beherrschen
- Lernpotentiale der Teilnehmer in größerem Umfang nutzen
- Aktivierender Einsatz zeitgemäßer Mediennutzung
- Visualisierung zur effektiven Wissensvermittlung
- Viele Tipps und Tricks in schwierigen Situationen

Effektives Leiten von Gruppen

- Wirksames/kompetentes Auftreten als Leiter
- Konstruktiver Umgang mit Störungen
- Initiierung positiver Gruppenbildung
- Auslösen von Beteiligung/Aktivität
- Erzeugen und Lenken von Aufmerksamkeit
- Prinzipien zur Gruppendynamik

Zentrale Methoden kennen

- Präsentation/Vortrag (Beamer/Flipchart)
- Abfrage/Lehrgespräch (mit/ohne Visualisierung)
- Visualisierte Erklärungen an Flipchart/Tafel
- Einsatz von Kleingruppenarbeit
- 4-Stufen Methode in der technischen Ausbildung
- Erklären und Trainieren an Geräten/Maschinen

Trainingskonzeption

- Wie unterschiedliche Zielgruppen lernen
- Vom Trainingsfragekreis zum Trainingskonzept
- Zielgruppengerechtes Trainingsdesign
- Lernziele und Lernerfolgskontrollen im Training

Medieneinsatz und Methoden beherrschen

- Leistungsfähigkeit einzelner Medien
- Übungen zu Flipchart/Tafel, Klemmbrett, Beamer
- Szenarien Classroom-Training
- Technisches Training an Geräten/Maschinen
- Lebendige, effiziente und effektive Trainingsgestaltung

Direkt zu
[Anmeldung oder](#)
[Reservierung](#)





MODULART

- Pflichtmodul

DAUER

- 3 Tage

ABSCHLUSS

- Teilnahmebescheinigung

PRÜFUNGEN

- Projektarbeit Teil 2 +
- Online-Wissenstest

TEILNAHMEVORAUSSETZUNG

- Besuch des Moduls 1
- Einreichung der Projektarbeit Teil 1
- Absolvieren der Online-Lernzielkontrolle Teil 1



[Details auf unserer Homepage](#)

ZERTIFIZIERTER TECHNISCHER TRAINER TTxTT PRAXISGEPRÜFT

TRAININGSKONZEPTION UND TRAININGSDOKUMENTATION

INHALTE / ZIELE

Der Teilnehmer ist am Ende von Präsenz- und Blended Learning-Teil in der Lage, für seinen Bereich

- aus dem Fragekreis heraus Lernziele abzuleiten
- Lernstoff zu priorisieren
- Lernzielvermittlung mit verschiedenen Methoden zu planen
- ein teilnehmerzentriertes aktivierendes Training zu gestalten
- wirksame Lernzielkontrollen zu Lernzielen zu gestalten
- den Ablauf eines Technischen Trainings in einem Curriculum zu dokumentieren
- Zeitmanagement im Training und in der Vorbereitung zu beachten

Lehrinhalte

- Lernziele (Definition, Anforderungen)
- Vom Trainingsfragekreis zum Lernziel (Definition von Lernzielen aus dem „Wozu“)
- Stoffauswahl: Prioritäten setzen
- Teilnehnergerechte Methoden zu Lernzielen entwickeln
- Aktives effizientes Training richtig planen
- Dramaturgie im Technischen Training
- Lernzielkontrollen zu Lernzielen entwickeln
- Mit Lernzielkontrollen Transfer sicherstellen und Qualität verbessern
- Ressourceneinsatz im Technischen Training
- Zeitmanagement in Training, Vor- und Nachbereitung
- Tools zu Trainingsdokumentation und Evaluation

Direkt zu
Anmeldung oder
Reservierung





MODULART

- Pflichtmodul

DAUER

- 2 Tage

ABSCHLUSS

- Teilnahmebescheinigung

PRÜFUNGEN

- Projektarbeit Teil 3 +
- Online-Wissenstest

TEILNAHMEVORAUSSETZUNG

- Besuch des Moduls 2
- Einreichung der Projektarbeit Teil 2
- Absolvieren der Online-Lernzielkontrolle Teil 2



[Details auf unserer Homepage](#)

ZERTIFIZIERTER TECHNISCHER TRAINER TTxTT PRAXISGEPRÜFT

PRAKTISCHES TRAINING / VORBEREITUNG ZUR ZERTIFIZIERUNG

INHALTE / ZIELE

Der Teilnehmer ist am Ende von Präsenz- und Blended Learning-Teil in der Lage, für seinen Bereich

- auch schwierige Situationen mit Gruppen an Maschinen/Anlagen sicher zu beherrschen
- zielgruppengerechtes, aktivierendes praktisches Training an Maschinen/Anlagen durchzuführen
- Lernziele mit praktischen Demos, Unterweisungen gemäß 4 Stufen-Methode, Aufgaben in Einzel-, Kleingruppen-, Gruppenarbeit zu vermitteln
- Fertigkeiten und Fähigkeiten an Maschinen/Anlagen effizient zu vermitteln
- wirksame Lernzielkontrollen zu Teil- und Meta-Lernzielen durch praktische Aufgaben/Übungen durchzuführen
- effektive und effiziente Prüfungsvorbereitung einzusetzen

Lehrinhalte

- Wie Teilnehmer effizient Fertigkeiten und Fähigkeiten erlernen
- Vom Meta-Lernziel zu Fein-Lernzielen in der praktischen Ausbildung
- Lenkung von Gruppen und deren Aufmerksamkeit in Situationen an Maschinen und Anlagen
- Dramaturgie, Komplexität und Sicherheit im Training an Maschinen/Anlagen
- Effektive Lernformen für die Vermittlung von praktischen Inhalten
- 4-Stufen Methode in der Technischen Ausbildung
- Praktische Aufgaben als wirksame Lernzielkontrolle entwickeln, planen, durchführen und evaluieren

Direkt zu
Anmeldung oder
Reservierung





MODUL 4



MODULART

- Pflichtmodul

DAUER

- 0,5 Tage pro TN
- Max. 5 TN pro Tag

ABSCHLUSS

- Zeugnis und Zertifikat
Prof. Dr. Tenberg TU Darmstadt

PRÜFUNGEN

- Abschlussprüfung / Zertifizierung

TEILNAHMEVORAUSSETZUNG

- Besuch des Moduls 3
- Einreichung der Projektarbeit Teil 3
- Absolvieren der Online-Lernzielkontrolle Teil 3



[Details auf unserer
Homepage](#)

TECHNISCHE TRAINER

ZERTIFIZIERTER TECHNISCHER TRAINER TTxTT PRAXISGEPRÜFT

ABSCHLUSSPRÜFUNG / ZERTIFIZIERUNG

INHALTE / ZIELE

- Umgang mit Prüfungssituationen
- Ablegen der praktischen Prüfung

Lehrinhalte

- effiziente und effektive Prüfungsvorbereitung
- Umgang mit Prüfungstress
- Umgang mit persönlichem Feedback
- Teilnahme an praktischen Trainingssequenzen
- Beobachtungsaufgaben ausführen
- Feedback geben und annehmen

DER UNTERSCHIED ZU „NORMALEN“ TRAINER-WEITERBILDUNGEN

- Keine Ausbildung auf Vorrat
- Keine Ausbildung für x-beliebige Schulungsinhalte
- Keine Zertifizierung von Einmal-Anwendungen
- Keine Prüfung - und...das war's

KTT

ANMELDUNG
RESERVIERUNG

Direkt zu
Anmeldung oder
Reservierung





MODUL 5



MODULART

- Zusatzmodul zum Managen internationaler heterogener Lerngruppen

DAUER

- 2 Tage

ABSCHLUSS

- Teilnahmebescheinigung

PRÜFUNGEN

- keine

TEILNAHMEVORAUSSETZUNG

- fundierte Vorerfahrungen als Technischer Trainer
- oder Besuch des Basiskurses Train the Technical Trainer / TTxTT Modul 1



[Details auf unserer Homepage](#)

TECHNISCHE TRAINER

ZERTIFIZIERTER TECHNISCHE TRAINER TTxTT PRAXISGEPRÜFT

INTERKULTURELLE KOMPETENZ FÜR TECHNISCHE TRAINER

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 im Ausland und in der Fremdsprache – meist in Englisch –, wenn Teilnehmer von Produkt- und Techniks Schulungen zusammenkommen. 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.

INHALTE / ZIELE

Ziel dieses Trainings ist es, Ihnen Sicherheit zu vermitteln, dass Ihre Teilnehmer das Richtige verstanden haben, das Gelernte anwenden und dadurch Ihr Auslands- und/oder Trainingseinsatz effizient war.

- Schulungsstandards für komplexe Technik-Vermittlung weltweit sichern
- Handwerkszeug für Lernprozesse und Gruppendynamik in heterogenen Gruppen mit unterschiedlichen kulturellen Zugehörigkeiten erlernen
- Klarheit über Rolle des Trainers aus verschiedenen Perspektiven erlangen: Erwartungen, Konsequenzen und Methodeneinsatz

Lehrinhalte

- Überblick: Wie beeinflussen Kulturen das Lernen und den Lehrstil?
- Planung eines technischen Trainings: Setzen von Zielen 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: Erklären komplexer technischer Details einfach und in der Fremdsprache
- Praxis: Umsetzung praktischen Lernens mit Menschen aus unterschiedlichen Kulturen an der Maschine
- Medien- und Methodeneinsatz je nach Wissensstand, (interkultureller) Lernstilvorliebe und Trainingszielen
- Motivation: Wie stelle ich sicher, dass das Gelernte auch angewendet wird?



ANMELDUNG
RESERVIERUNG

[Direkt zu
Anmeldung oder
Reservierung](#)





DAUER

- 2,5 Tage
(0,5 Tage Live-Online+
2 Tage Präsenz)

LINK ZU DEN TERMINEN

- [Terminplan Offene Seminare](#)
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

- TTxTT-Absolventen
- Technische Trainer mit langjähriger Praxis-Erfahrung
- Mitarbeiter mit vergleichbaren Aufgaben
- Fachausbilder/Fachtrainer
- Trainingsentwickler

TEILNEHMER

- max. 10 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- In Kombination:
Live-Online- und Präsenz-Anteile

TECHNISCHE TRAINER

TTxTT TRAIN THE TECHNICAL TRAINER - NEXT LEVEL

ANALYSE DES EIGENEN LEHR- UND LERNSTILS, GRUPPENPSYCHOLOGISCHE PHÄNOMENE ERKENNEN UND STEUERN, UMGANG MIT SCHWIERIGEN SITUATIONEN UND DEREN PRÄVENTION

Dieses Vertiefungs-Training richtet sich an Teilnehmer der TTxTT-Trainerweiterbildung oder gleichwertige Trainerausbildungen, die mit einem zeitlichen Abstand Ihre Trainertätigkeit reflektieren und weiterentwickeln wollen.

Das Training ist aufgeteilt in Online- und Präsenz-Trainingselemente. Ausgangspunkt ist die Selbstreflexion!

Begleitet und gecoacht werden Sie dabei von unserem erfahrenen und zertifizierten Trainer.

Im TTxTT Next Level werden Sie...

- Ihre Werte als Trainer reflektieren,
- Ihren eigenen Lehr- und Lernstil erkennen,
- Ihre Lehreinheiten an die Bedürfnisse der Lernenden anpassen,
- gruppenpsychologische Phänomene erkennen und steuern,
- herausfordernde Situationen mit Fingerspitzengefühl vorbeugen,
- Strategien entwickeln, um die eigene Didaktik und Methodik weiterzuentwickeln,
- Best Practice Beispiele sehen.

All diese Aspekte gilt es vor dem Hintergrund zu sehen, dass die persönliche Trainerentwicklung aus unserer Sicht einem ständigen Abgleich der eigenen Persönlichkeit und ständig „veränderter“ Rahmenbedingungen bedarf. Nur einige Beispiele dazu: steigende Kundenerwartungen, neue Zielgruppen, neue technische Tools, globale Reisebeschränkungen.

Im Training beleuchten Sie zusammen mit erfahrenen Trainerkollegen all diese Themen und lassen Ihr Wissen und Ihre Erfahrungen aus dem Alltag mit einfließen.

Der zweitägige TTxTT Next Level für Train the Technical Trainer ermöglicht Ihnen, mit deutlich geschärftem Blick Ihre Gruppen zu führen, zu leiten und zu moderieren. Ihre Didaktik und Methodik noch zielgruppenspezifischer anzuwenden, ihre eigenen Lehrstile zu erkennen und zu erweitern.

KIT

[Details auf unserer
Homepage](#)





STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Genial für die Selbstsicherheit der Trainer bei ihren Trainings“

„Oft ist es der erste Schritt ins Unbekannte, der zum nächsten Level führt!“

„Es hat mir nochmal mehr Klarheit zu meiner eigenen Trainer-Persönlichkeit gebracht und hilft mir sehr beim Einsatz der Methoden in Bezug auf die unterschiedlichen Zielgruppe.“

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH ■
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

TECHNISCHE TRAINER

TTxTT TRAIN THE TECHNICAL TRAINER - NEXT LEVEL

ANALYSE DES EIGENEN LEHR- UND LERNSTILS, GRUPPENPSYCHOLOGISCHE PHÄNOMENE ERKENNEN UND STEUERN, UMGANG MIT SCHWIERIGEN SITUATIONEN UND DEREN PRÄVENTION

INHALTE

Sie schärfen Ihr Selbstbild

Reflektion über Ihre Werte als Trainer, Ihren Lehr- und Lernstil (basierend auf dem DISG Profil), sowie den schon Ihnen bekannten MASTER-Plan. Nutzen Sie dieses Wissen, um Ihre Methodik und Didaktik noch treffender auf Ihre Zielgruppen abstimmen zu können.

Sie lernen herausfordernden Situationen vorzubeugen und zu meistern

Gruppenpsychologische und -dynamische Prozesse zu kennen, ist der erste Schritt. Die Fähigkeit diese steuern und lenken zu können, um zum idealen Lernen der Gruppe beizutragen, ist das Ziel. Auch lernen Sie das Modell der Themenzentrierten Interaktion (TZI) kennen und dieses für Ihre Trainings sinnvoll zu nutzen.

Sie teilen Best Practice Beispiele

und erweitern Ihr Repertoire um neurodidaktisch freundliche Methodik und Didaktik, lernen digitale Elemente zur Integration in Ihre Präsenztrainings kennen.

IHR PERSÖNLICHER NUTZEN

Hier lernen Technische Trainer das Handwerkszeug für Lernprozesse und Gruppendynamik heterogenen Gruppen. Sie gewinnen noch mehr Sicherheit und Souveränität in der kurzfristigen und langfristigen Entscheidung über die Auswahl Ihrer verwendeten Methoden.

AUS MANAGEMENT-SICHT: Stärkung der Trainer-Persönlichkeiten als Basis für nachhaltige Trainings

KDT

ANMELDUNG
RESERVIERUNG

Direkt zu
Anmeldung oder
Reservierung



© Copyright
KDT GmbH

TTxTT-Nr. 2023-04-01



DAUER

- 6x 0,5 Tage
5 Module à 4 Std + Prüfungseinheit

LINK ZU DEN TERMINEN

- [Terminplan Offene Seminare](#)
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

- Technische Trainer
- Mitarbeiter mit vergleichbaren Aufgaben
- Trainingsentwickler

TEILNEHMER

- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- im Live-Online-Format

TECHNISCHE TRAINER

QUALIFIZIERTER TECHNISCHER ONLINE-TRAINER MIT ZERTIFIKAT

MIT SINNVOLLEN METHODEN DIDAKTISCH ERFOLGREICH TRAININGS PLANEN
UND TRANSFERSICHER DURCHFÜHREN

Erleben Sie mit uns, welche Möglichkeiten sich Ihnen bieten, Online-Trainings methodisch und didaktisch professionell und ansprechend zu gestalten und durchzuführen. Sie werden vertraut mit verschiedenen methodischen Wegen, erhalten einen Einblick in die Welt des Lehrens ohne Präsenz und bekommen sofort die Möglichkeit dies auszuprobieren. Wir reflektieren mit Ihnen über Herausforderungen und zeigen Lösungen auf.

ERFOLGREICH LEHREN OHNE PRÄSENZ!

Learning by Doing! In unserer Weiterbildung steht Ihr eigenes Tun und Anwenden im Vordergrund. Nach kurzer Zeit schon gestalten Sie aktiv mit, wenden Ihr Gelerntes direkt an und überprüfen somit Ihre Lerneinheiten auf den praktischen Nutzen. Ihr zusätzlicher Vorteil: Die gesamte Weiterbildung findet online statt und bietet Ihnen somit direktes Erleben von wirkungsvollen Lerneinheiten aus Teilnehmersicht.

Die Weiterbildung ist in 4-Stunden-Einheiten gegliedert, über einen Zeitraum von vier Wochen und richtet sich besonders an Technische Trainer, die schon als „Präsenz-Trainer“ tätig sind und Ihre Fähigkeiten im Kontext der Online Trainings sinnvoll erweitern wollen.

IHR NUTZEN

- Sie führen zukünftig nicht durch erfolgreich Präsenztrainings durch, sondern ergänzen Ihr Trainingsangebot durch Online-Elemente.
- Sie beherrschen und integrieren bei Bedarf Online-Tools und können somit ein teilnehmer-orientiertes Training auch in einem „virtuellen Raum“ gestalten.
- Über Technik hinaus beherrschen Sie die Gestaltung eines optimalen didaktischen Ablaufs für erfolgreiche Online-Trainings.

Sie erfahren und erleben direkt im Training wie sich ein Online-Training anfühlt, was gut funktioniert und was weniger, wie die Gruppe reagiert und wie es zu einer echten Interaktion zwischen Trainer und Teilnehmern kommt.

KIT



[Details auf unserer
Homepage](#)





DAS BESONDERE AN UNSEREN WEITERBILDUNGEN

- Aktivierung der Sinne für die Wahrnehmung bei der Vermittlung von Wissen
- Entwicklung von Mut und Motivation, um die eigene Komfortzone zu verlassen
- Erwerb von neuen Methoden und Umsetzungserfahrung im eigenen technischen Training
- Erkenntnis, dass gezieltes LEHREN mit Spaßfaktor den nachhaltigen Erfolg beim LERNEN mit sich bringt

TECHNISCHE TRAINER

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

QUALIFIZIERTER TECHNISCHER ONLINE-TRAINER MIT ZERTIFIKAT

MIT SINNVOLLEN METHODEN DIDAKTISCH ERFOLGREICH TRAININGS PLANEN UND TRANSFERSICHER DURCHFÜHREN

ÜBERZEUGENDER LEISTUNGSUMFANG

24 Stunden verteilt auf 6 Module mit Vermittlung von Wissen und Können nach dem Motto „walk your talk“

- Vorleben der vermittelten Methoden durch den Trainer
- Direktes Erleben des didaktischen Konzeptes (MASTER-Modell) und Testen der Medien durch die Teilnehmer
- gemeinsame Reflektion
- Umsetzungsphasen zwischen den Modulen mit Erstellen einer individuellen Praxisaufgabe
- Intensivierung des Erlernten mit praktischen Tools
- Kompetente Unterstützung und Betreuung durch den Trainer bei der Entwicklung einer eigenen Trainings-Sequenz
- Umsetzungsbegleitung (Sparring) als Teil des Prozesses über alle Module
- Weiterführendes Feedback durch Prüfer, während Sie als zukünftiger Online-Trainer in der abschließenden Prüfung Ihr Können in der eigenen Praxisaufgabe beweisen

ÜBERBLICK



© Copyright
KDT GmbH

01-TT 2023-04-01



DER UNTERSCHIED ZU NORMALEN
TRAINER-WEITERBILDUNGEN

- Keine Ausbildung auf Vorrat
- Keine Ausbildung für x-beliebige Schulungsinhalte
- Keine Zertifizierung von Einmal-Anwendungen
- Keine Prüfung - und...das war's

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH ■
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

TECHNISCHE TRAINER

QUALIFIZIERTER TECHNISCHER ONLINE-TRAINER MIT ZERTIFIKAT

MIT SINNVOLLEN METHODEN DIDAKTISCH ERFOLGREICH TRAININGS PLANEN
UND TRANSFERSICHER DURCHFÜHREN



Wie lernen meine Teilnehmer und welche Konsequenzen hat das auf die Konzipierung von Online-Trainings. Wie sieht die Trainerrolle im Online Kontext aus und welche Herausforderungen gibt es zu überwinden.

INHALTE

- Menschliche Aufmerksamkeit & Merkfähigkeit
- Überblick über die virtuelle Lernwelt - Begriffsdefinitionen
- Die Trainerrolle Online
- Technik für Online-Trainings
- Herausforderungen im Online-Training
- Praxisaufgabe für Modul 2

NUTZEN

- Durch ein besseres Verständnis der Besonderheiten von Online-Trainings konzipieren Sie diese zukünftig besonders transferwirksam!

Wie gestalte ich ein Blended Learning Konzept. Welche passenden Methoden und Tools wähle ich dafür.

INHALTE

- Technologien, Medien & virtuelle Methodenvielfalt
- Blended Learning Struktur
- Lernen und Methoden für Techniker
- Praxisaufgabe für Modul 3

NUTZEN

- Sie setzen die passenden Tools und Methoden ein und bauen eine zielführende Online Trainingsstruktur auf.

Wie lässt sich durch zielführende Didaktik, ein möglichst effektiver Transfereffekt erzielen und der Online-Lernerfolg steigern.

INHALTE

- Online Didaktik
- MASTER
- Praxisaufgabe für Modul 4

NUTZEN

- Sie identifizieren zielgruppenspezifische Online-Didaktik
- Durch das Verständnis und die Umsetzung des MASTER-Modells gelingt ein teilnehmerzentriertes Online-Training.

KDT

© Copyright
KDT GmbH

01-TT 2023-04-01



STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Dies ist ein sehr praxisnahes Seminar, das einen guten Einblick in das Handwerkszeug von technischen Trainern gibt. Meine Erwartungen wurden übertroffen.“

„Endlich ein Seminar, das genau für technische Trainer passt.“

TECHNISCHE TRAINER

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH

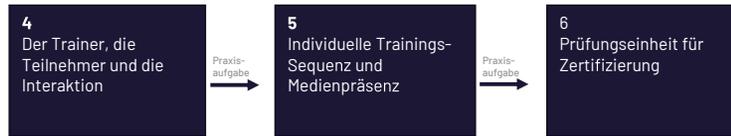
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

QUALIFIZIERTER TECHNISCHER ONLINE-TRAINER MIT ZERTIFIKAT

MIT SINNVOLLEN METHODEN DIDAKTISCH ERFOLGREICH TRAININGS PLANEN
UND TRANSFERSICHER DURCHFÜHREN



Wie steuere und sichere ich die Gruppendynamik und die Teilnehmerinteraktion im Online-Training.

INHALTE

- Herausforderungen: Häufige Fehler von Online-Trainern
- Teilnehmer Interaktion
- Praxisaufgabe für Modul 5

NUTZEN

- Sie steuern souverän die Gruppe und vermeiden typische Fallen.
- Sie erhalten individuelles Feedback zu Ihrer Trainerrolle.

Wie lässt sich als Trainer die Wirkung verbessern, um Teilnehmer anzusprechen und Inhalte aufzubereiten. Schwerpunkt ist die eigene Trainingssequenz mit Tipps zur Medienerstellung.

INHALTE

- Medienpräsenz als Trainer
- Praxisaufgabe für Modul 6

NUTZEN

- Sie bereiten sich auf die Prüfung vor und vertiefen dabei Themen rund um Ihr Praxisprojekt.

In der Zertifizierung wird Ihr selbsterstelltes Online-Trainingskonzept bewertet und auf Umsetzbarkeit hin überprüft.

INHALTE

- Präsentation des eigenen Praxis-Konzepts
- Feedback erhalten
- Feedback geben

NUTZEN

- Sie bekommen persönliches Feedback seitens der Trainer und Teilnehmer.
- Sie erleben die Durchführbarkeit Ihres Online Trainings und durchlaufen so die erste "Feuerprobe".

KDT



STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Wir haben viele neue Ideen und Möglichkeiten erlebt, unsere Trainings durch die Anwendung der richtigen Methodiken so aufzubauen und zu gestalten, dass wir unseren Kunden nun eine höhere Qualität in den angebotenen Schulungen bieten können.“

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH ■
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

TECHNISCHE TRAINER

QUALIFIZIERTER TECHNISCHER ONLINE-TRAINER MIT ZERTIFIKAT

MIT SINNVOLLEN METHODEN DIDAKTISCH ERFOLGREICH TRAININGS PLANEN
UND TRANSFERSICHER DURCHFÜHREN

FÜR WEN IST DIE WEITERBILDUNG GEEIGNET?

Treffen einige dieser Punkte auf Sie zu?

- Ihr Technisches Know-how auf Ihrem Fachgebiet ist unbestritten.
- Sie haben sich bewusst entschieden, im Bereich Technischer Schulungen systematisch erfolgreich zu werden.
- Sie wollen prüfen, ob auch Blended Learning-Konzepte in Ihrem Bereich sinnvoll wären oder setzen diese bereits ein.
- Sie bringen Engagement zur Weiterentwicklung Ihrer eigenen Schulungen mit.
- Sie wollen mit diesem Lehrgang Ihre praktische Online-Kompetenz methodisch fundiert erweitern und sich den Erfolg dieser Entwicklung anschließend in einer persönlichen Praxis-Sequenz zertifizieren lassen.
- Sie wissen, dass erst die konsequente Umsetzung eine professionelle Technische Schulung garantiert und wollen deshalb kompetenten Support und Beratung nutzen.

...dann ist diese Weiterbildung genau richtig für Sie!

WEM NUTZT DIE WEITERBILDUNG?

Der Schulungsleitung/Akademie

- Sie erhalten eine auf einem wissenschaftlichen Kompetenzmodell basierende Qualitätssicherung, die Sie zur Grundlage weiterer Verbesserungen oder der Entwicklung eines Standards in Ihrem Schulungsbereich machen können.

Dem Bereich HR/Personalentwicklung

- Über die Zertifizierung gewährleisten Sie einen höheren Standard in einem teilweise „weit entfernten“ Fachbereich.
- Das Vorgehen der Technischen Trainer wird transparenter und damit besser integrierbar in Personalentwicklungsstrategien.

Ihren Kunden

- Diese haben die Sicherheit, dass eine gebuchte Schulung einem hohen didaktischen Anspruch in der Technikvermittlung genügt und die eingesetzte Arbeitszeit effizient und nachhaltig zum Erfolg führt.

KDT

ANMELDUNG
RESERVIERUNG

Direkt zu
Anmeldung oder
Reservierung



© Copyright
KDT GmbH

01-TT 2023-04-01



COACHING & SHADOWING VON ONLINE-TRAINERN - PROFESSIONALISIERUNG VON INTERAKTIVEM ONLINE-LERNEN

INDIVIDUELLE BEGLEITUNG UND OPTIMIERUNG BEI DER DURCHFÜHRUNG VON
TECHNISCHEN ONLINE-TRAININGS

DAUER

- Stundenkontingent
- Durchschnittlich 8 Std.
- Vereinbarung nach Bedarf
- Termine individuell vereinbar

ZIELGRUPPEN

- Technische Trainer
(Anfänger und Fortgeschrittene)
- Alle Mitarbeiter, die Webinare und
Online-Trainings halten

TEILNEHMER

- Online: 1-2 Personen

VERFÜGBAR

- als INHOUSE-Seminar
- im Live-Online-Format
- Auch für Präsenz-Trainer!

Virtuelles, interaktives Lehren ist eine echte Herausforderung! Dabei gilt es so viele Unterschiede zum Präsenztraining zu berücksichtigen und die typischen Stolperfallen zu kennen.

- Haben Sie dennoch das Gefühl, dass Ihre Teilnehmer Ihre Online-Trainings und Webinare „konsumieren“, anstatt proaktiv und selbstgesteuert mitzuarbeiten?
- Haben Sie Unterlagen für Ihr Online-Training erstellt und sind sich nicht sicher, ob es interaktiv und spannend genug ist?
- Wissen Sie nicht genau, wie Sie die technischen „trockenen“ Trainingsinhalte effektiv im Online Setting über bringen können?
- Fragen Sie sich, wie Sie die Kontrolle und den Überblick über eine virtuelle Gruppe behalten sollen?

Gemeinsam gehen wir mit Ihnen Konzept und Unterlagen für das geplante Online Training durch. Unseren Fokus legen wir dabei – ganz nach Ihren Bedürfnissen – auf Online-Didaktik, Trainingsdesign, Methodenmix, Lernformate, Trainingszielen, aber gerne auch auf Performance, Technisches Set-Up, Medien und Materialien.

Wir zeigen Ihnen Möglichkeiten auf, Ihre Trainingsziele noch effektiver im virtuellen Kontext zu erreichen. Dazu nutzen wir eine Vielzahl an verfügbaren Elementen bzw. erarbeiten mit Ihnen Möglichkeiten für individuelle interaktive Trainingselemente.

EIN MÖGLICHER ABLAUF

- Vorbereitungs-Begleitung: 4 Std.
- Durchführungs-Begleitung: 2 Std.
- Feedback & Feedforward: 2 Std.

EMPFEHLENSWERT IST DER VORHERIGE BESUCH DES ONLINE-SEMINARS:

- Erfolgreich Lehren ohne Präsenz
Einführung in Online-Trainings, um mit den richtigen Medien und sinnvollen Methoden didaktisch erfolgreich transferwirksame Lernpfade zu gestalten





STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Ich bin sehr überrascht, dass man mit ein paar kleinen Veränderungen so viel mehr erreichen kann.“

„Der Unterschied zwischen Theorie und Praxis ist in der Praxis größer als in der Theorie. ☺
Jetzt klappt es endlich auch in der Praxis – und es ist dazu noch total simpel!“

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

TECHNISCHE TRAINER

COACHING & SHADOWING VON ONLINE-TRAINERN - PROFESSIONALISIERUNG VON INTERAKTIVEM ONLINE-LERNEN

INDIVIDUELLE BEGLEITUNG UND OPTIMIERUNG BEI DER DURCHFÜHRUNG VON
TECHNISCHEN ONLINE-TRAININGS

INHALTE

- Überarbeitung der Struktur der Online Trainingsinhalte
- Auswahl & Empfehlung von geeigneten interaktiven Elementen
- Reflektion über Spannungsbogen und Agenda des Online Trainings
- Findung von geeigneten Aufgaben zwischen den Lerneinheiten
- Möglichkeiten zur Steuerung der Gruppendynamik im virtuellen Setting

IHR PERSÖNLICHER NUTZEN

- Erhöhung des interaktiven Elementen Ihres Webinars / Online Trainings
- Steigerung der Effektivität und Gesamtqualität Ihres Webinars / Online Trainings
- Weiterentwicklung von schon bestehenden Webinaren / Online Trainings
- Individuelles Feedback und Coaching für den jeweiligen Trainer
- Direkte individuelle Reflektion nach dem Webinar / Online Training

AUS MANAGEMENT-SICHT: Erfahrene Mitarbeiter mit wenig Aufwand noch erfolgreicher (zufrieden) machen

AUFBAU/UPGRADE

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie in:

- Zertifizierter Technischer Trainer TTxTT praxisgeprüft (Modul 2 – 5)
- Interkulturelle Kompetenz für Technische Trainer
- Qualifizierter Technischer Online-Trainer

KDT

ANMELDUNG
RESERVIERUNG

Direkt zu
Anmeldung oder
Reservierung



© Copyright
KDT GmbH

Coach 2023-04-01

Für Ihre Notizen.

Wir machen Ihren Service fit!

Wir freuen uns über Ihren Anruf:
+49 921 980 324

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de

WWW.KUNDENDIENST-TRAINER.DE

