

Service News

Aktuelle Studien und Trends aus dem Service

Train the Technical Trainer // Martin Wiesend und Markus Schröder verleihen erstes FH-Zertifikat in der Haushaltsgeräte-Branche

Andreas Melzer von Electrolux Hausgeräte GmbH ist der erste technische Trainer der Branche, der vom KVD-Förderkreispartner „Martin Wiesend & Partner - Die Kundendienst-Trainer“ das Zertifikat TTxTT erhalten hat - der ersten und einzigen gezielt auf technische Trainer ausgerichteten fachhochschul-zertifizierten Weiterbildung in Deutschland. Die Verleihung fand Ende September bei Electrolux in Nürnberg statt.

Im Sommer 2014 begann die Erfolgsgeschichte von TTxTT. Ein Trainingsleiter aus dem Baumaschinenmarkt war auf Martin Wiesend zugekommen und hat ihn gefragt, ob es in Deutschland einen Standard für technische Trainings geben würde. „Den gab es nicht, und wir haben uns der Aufgabe angenommen, diesen Standard zu schaffen“, erklärte Martin Wiesend. Dazu wurde mit der Fachhochschule Mittweida ein öffentlich-rechtlicher Partner gefunden, der seitdem mit Martin Wiesend das TTxTT-Zertifikat verleiht - über 50 bis heute. „Electrolux ist dabei Vorreiter im Bereich der sogenannten ‚weißen Ware‘ und hat die Zeichen der Zeit erkannt“, sagte der erfahrene Kundendienst-Trainer im Rahmen der Verleihung. KVD-Geschäftsführer Markus Schröder bestätigte, dass die Aus- und Weiterbildung im technischen Kundendienst ein relevantes Thema sei: „Die Qualifizierung von Mitarbeitern ist ein Zukunftsthema“, sagte er. Die Herausforderung liege darin, in der Fläche zu qualifizieren. Dazu müssten hohe Qualitätsstandards gelten.

„Deswegen ist es toll, dass mit Martin Wiesend einer der langjährigsten KVD-Partner das Thema aufgegriffen hat“, sagte er. Dass gerade Electrolux den ersten zertifizierten Trainer stellt, freute dann auch Cordula Glatthaar, Country HR Manager/HR Business Partner Sales bei Electrolux Hausgeräte GmbH: „Ich bin hocherfreut, sowohl über die Auszeichnung an sich als auch über die Eigeninitiative des technischen Kundendienstes, die

Trainingsqualität auf diese Weise zu schulen und zertifizieren zu lassen.“ Thomas Pickelmann, Manager Technical Training and Projects (Foto rechts), lobte Andreas Melzers Engagement vor allem mit dem Blick auf den Aufwand, der für das zertifizierte Training zu leisten war. „Man darf nicht vergessen, dass Andreas Melzer das zertifizierte Training neben seinem Job in Angriff genommen hat“, sagte er. Andreas Melzer (im Foto 2.v.l.) selbst sprach von einer interessanten Zeit: „Wir wollten das Team weiterentwickeln, deswegen ist dieser Standard wichtig für unseren technischen Service“, sagte er. Weiterentwickeln wird Martin Wiesend auch das Projekt TTxTT: Prof. Dr. Ralf Tenberg, Leiter des Arbeitsbereichs Technikdidaktik an der traditionsreichen TU Darmstadt, begleitet ab sofort zusätzlich von wissenschaftlicher Seite die Kompetenzprofil-Erstellung.

Die aktuelle Zahl //

36 SERVICE TODAY-Ausgaben im Archiv verfügbar

5 Mal im Jahr informiert der KVD e.V. mit seinem Magazin **SERVICETODAY** über aktuelle Themen aus dem Service: Best Practices, Studien- und Forschungsergebnisse sowie internationale Entwicklungen. Leser können auch rückwirkend aus diesem Fundus an Servicewissen schöpfen. Die Volltextsuche über das **SERVICETODAY-**

Archiv erlaubt einen Zugriff auf alle Texte und Nachrichten seit dem Magazin-Relaunch 2009 – bis heute sind das

36



36 Ausgaben. Der Zugriff auf die Daten der Ausgaben ist ganz einfach: **Im Mitgliederbereich auf www.kvd.de finden Leser alle Ausgaben seit 2009 übersichtlich geordnet.** Mitglieder und Abonnenten loggen sich einfach mit ihren persönlichen Zugangsdaten ein, und schon landen sie im exklusiven Bereich der Website. Jetzt können sie entweder eine einzelne Ausgabe anklicken und durchblättern, oder über die Volltextsuche in die Recherche einsteigen. Die Volltextsuche gibt eine Liste der besten Treffer aus, und ein Klick auf eines der Ergebnisse führt direkt in die betreffende Ausgabe. Hier können jetzt beliebig Seiten für die weitere Arbeit ausgedruckt oder auch gespeichert werden.