



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



Der Servicetechniker als kundenbindender Erfolgsfaktor	1.680 €
<i>Ein Kommunikationstraining zum exzellenten Umgang mit Kunden im Service für die Praktiker vor Ort</i>	
<input type="checkbox"/> Mo. 09.12. – Mi. 11.12.2019	Region Stuttgart
<input type="checkbox"/> Mi. 25.03. – Fr. 27.03.2020	Region Essen

Upgrade zur Qualifizierung: Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker Field Service praxisgeprüft	
<input type="checkbox"/> Zertifizierungstag: Fr. 27.09.2019	Region Mainz 1)
	1.120 €



Der Servicetechniker als ‚Chancennutzer‘	1.150 €
<i>Ein vertriebsorientiertes Kommunikationstraining für die Praktiker vor Ort</i>	
<input type="checkbox"/> Do. 14.03. – Fr. 15.03.2019	Region Stuttgart
<input type="checkbox"/> Do. 12.09. – Fr. 13.09.2019	Region Mainz



Telefon-Support-Training	1.680 €
<i>Hilfe im technischen Service kompetent und professionell vermitteln</i>	
<input type="checkbox"/> Mo. 28.10. – Mi. 30.10.2019	Region Essen
<input type="checkbox"/> Di. 31.03. – Do. 02.04.2020	Region Bamberg

Upgrade zur Qualifizierung: Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker Telefon Support praxisgeprüft	
<input type="checkbox"/> Zertifizierungstag: Fr. 27.09.2019	Region Mainz 1)
	1.120 €



Ersatzteilverkauf und Ersatzteilberatung für den Innendienst	1.150 €
<i>Ein vertriebsorientiertes Telefon-Training für den Service</i>	
<input type="checkbox"/> Mo. 20.05. – Di. 21.05.2019	Region Essen
<input type="checkbox"/> Mi. 06.11. – Do. 07.11.2019	Region Naumburg



Profi im Service-Verkauf	1.250 €
<i>Ein Praxis-Training zum erfolgreichen Qualitäts-Verkauf bei Serviceverträgen, Reparaturen und Teilen</i>	
<input type="checkbox"/> Mi. 27.03. – Do. 28.03.2019	Region Hildesheim
<input type="checkbox"/> Di. 19.11. – Mi. 20.11.2019	Region Stuttgart



Fit für globalen Service	1.150 €
<i>Interkulturelle Kompetenz für Techniker im Auslandseinsatz</i>	
<input type="checkbox"/> Mo. 27.05. – Di. 28.05.2019	Region Karlsruhe



Techniker-Einsätze in Krisengebieten	1.250 €
<i>Vorbereitungstraining für die Sicherheit von Technikern weltweit</i>	
<input type="checkbox"/> Mi. 06.05. – Do. 07.05.2020	Region München



Klausur Zeit- und Selbstmanagement im Service	1.150 €
<i>Zielplanung und Burnout-Prävention in der Service-Organisation</i>	
<input type="checkbox"/> Do. 21.11. – Fr. 22.11.2019	Kloster Plankstetten/Altmühltal
<input type="checkbox"/> Mo. 09.03. – Di. 10.03.2020	Kloster Plankstetten/Altmühltal



Führungstraining für den Service I	1.790 €
<i>So führen Sie Servicemitarbeiter zur Service-Excellence</i>	
<input type="checkbox"/> Mi. 20.03. – Fr. 22.03.2019	Region Mainz
<input type="checkbox"/> Mi. 23.10. – Fr. 25.10.2019	Region Bamberg

Kombibuchung
2.599 €
Führungstraining I + II



Führungstraining für den Service II	1.250 €
<i>Umsetzungsphase: Vom Wissen zum Tun - Werkzeuge erfolgsorientiert anwenden</i>	
<input type="checkbox"/> Do. 23.05 – Fr. 24.05.2019	Region Mainz
<input type="checkbox"/> Mo. 02.12. – Mi. 03.12.2019	Region Bamberg



Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte	1.250 €
<i>Kritische Themen im Gespräch mit Mitarbeitern und Kunden richtig vermitteln</i>	
<input type="checkbox"/> Mi. 08.05. – Do. 09.05.2019	Region Bamberg
<input type="checkbox"/> Mo. 16.12. – Di. 17.12.2019	Region Hildesheim

Kombibuchung
1.680 €
Konfliktgespräche +
Kommunikation digital



Kommunikation in der digitalen Service-Welt und Führung über die Distanz	790 €
<i>Einführung zu virtuellen Arbeitssituationen – rein praktisch gesehen</i>	
<input type="checkbox"/> Fr. 10.05.2019	Region Bamberg
<input type="checkbox"/> Mi. 18.12.2019	Region Hildesheim



MeFeS® - Workshop Methodische Fehlersuche	990 €
<i>Für Servicetechniker, Supporter und Technische Trainer im Bereich komplexer Maschinen und Anlagen</i>	
<input type="checkbox"/> Mo. 04.11. – Di. 05.11.2019	Region Bad Hersfeld
<input type="checkbox"/> Mo. 23.03. – Di. 24.03.2020	Region Stuttgart



Praktische Service-Kommunikation auf Englisch - Grundlagenkurs

Intensives Hands-on Training in anwendungsorientiertem Fachenglisch für Techniker

Mo. 01.04. – Mi. 03.04.2019 Region Bamberg

1.190 €

Kombibuchung

1.999 €

Englisch I und II



Praktische Service-Kommunikation auf Englisch - Aufbaukurs/Refresher

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

Mo. 21.10. – Mi. 23.10.2019 Region Bad Hersfeld

1.190 €



Train the Technical Trainer

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

2)

1.998 €

entspricht: Modul 1 - Zertifizierter Technischer Trainer TTxTT praxisgeprüft

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

**Zertifizierter
Technischer Trainer**
TTxTT®
praxisgeprüft



Upgrade Weiterbildung: Zertifizierter Technischer Trainer TTxTT praxisgeprüft mit Hochschulzertifikat

Modul 2 - Trainingskonzeption und -dokumentation

inkl. Zertifizierungsgebühr, Betreuung und Zugang zur Lernplattform

3)

2.100 €

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



Modul 3 - Praktisches Training / Vorbereitung zur Zertifizierung

inkl. Zertifizierungsgebühr, Betreuung und Zugang zur Lernplattform

3)

1.750 €

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



Modul 4 – Abschlussprüfung / Zertifizierung

inkl. Zertifizierungsgebühr, Betreuung und Zugang zur Lernplattform

4)

2.400 €

- Termin individuell (Live-Training vor Ort)



Komplettbuchung aller 4 Module inkl. Zertifizierung pro Person

* nicht kombinierbar mit weiteren Rabatten!

3,4)

7.500 € *

8.248 €



Interkulturelle Kompetenz für Technische Trainer (auch: Zusatzmodul TTxTT)

AufbauSeminar zum Managen von internationalen heterogenen Lerngruppen

Do. 14.11. – Fr. 15.11.2019 Region Bamberg

1.320 €

Komplettbuchung aller 5 Module inkl. Zertifizierung pro Person

* nicht kombinierbar mit weiteren Rabatten!

3,4)

8.700 € *

9.568 €

Forum **TT** Technisches Training

2. Forum Technisches Training 2019

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

Details dazu finden Sie unter www.forum-tt.de

Weitere Termine auf Anfrage!

Preise inkl. Handout/Arbeitsmaterialien, Tagungspauschalen, Mittagessen, Pausengetränke zzgl. 19% MwSt.
Änderungen des Seminarorts vorbehalten

1) Zertifizierungstag, Hochschulgebühr, Prüfung und Auswertung

2) inkl. 4 Wochen Testzugang zum E-Learning

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

4) Zertifizierungstag, Hochschulgebühr, Prüfung und Auswertung zzgl. Fahrtkosten (und ggf. Übernachtung) von Trainer/Prüfer zum Prüfungsort

Nähere Informationen zur **zertifizierten Qualifizierung Kunden-Kompetenz-Techniker praxisgeprüft, zertifizierten Weiterbildung Technischer Trainer TTxTT praxisgeprüft** sowie weitere Termine erhalten Sie auf Anfrage oder auch auf unseren Webseiten www.kundendienst-trainer.de, www.tttx.de, www.kunden-kompetenz-techniker.de.

Inhouse-Training: Alle oben genannten Themen (und weitere mehr) konzipieren wir auch als firmenspezifische Inhouse-Trainings.

Weltweit in 7 Sprachen: Zur Umsetzung einer einheitlichen Service- und Personal-Entwicklungs-Strategie führen wir für unsere Kunden-Trainings weltweit auch auf Englisch, Französisch, Polnisch, Spanisch, Tschechisch und Türkisch durch.

Sie haben Fragen? Wir sind gerne für Sie da. Kontaktieren Sie uns!

Martin Wiesend Die Kundendienst-Trainer GmbH

Bamberger Str. 2 ■ 95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324 ■ Fax +49 921 970 023 ■ info@kundendienst-trainer.de ■ www.kundendienst-trainer.de



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer
GmbH

Offene Seminare für Aftersales, Service, Support und Technische Trainer

Jahresprogramm 2019 / 2020

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

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR OFFENE SEMINARE (AUSZUG)

Stand 24.11.2017

IHRE ANMELDUNG

Anmeldungen müssen schriftlich über unsere Website, per Online-Buchung oder über die zum Download verfügbaren Anmeldeformulare erfolgen. Sie sind verbindlich und werden in der Reihenfolge des Anmeldeeingangs von uns berücksichtigt. Sie erhalten unmittelbar nach dem Eingang eine Zugangsbestätigung per Mail. Die Anmeldung kommt zustande, wenn Sie von uns eine schriftliche Anmeldebestätigung erhalten. Ihr Trainingsplatz ist mit Geldeingang verbindlich gebucht. Sollte das von Ihnen gewünschte Seminar bereits ausgebucht sein, informieren wir Sie über Alternativen. Die Trainingsgebühr stellen wir Ihnen nach erfolgter Anmeldebestätigung mit 14 Tagen Zahlungsziel ohne Abzüge in Rechnung.

Spätestens 2 bis 4 Wochen vor Trainingsbeginn erhalten Sie Informationen zu Veranstaltungsort, Anfahrt und Buchung Ihrer Unterkunft. Im Tagungshotel wird von uns i. d. R. ein Zimmerkontingent reserviert, das Sie für eine begrenzte Zeit buchen können.

WERTGUTSCHEINE UND TEAMRABATT

Wenn Sie mehrere Teilnehmer zu einem offenen Seminar anmelden (gleiches Thema, gleicher Zeitraum, gleicher Ort), fragen Sie uns nach einem Teamrabatt. Wertgutscheine können nur für offene Seminare eingelöst werden (Geben Sie hierzu bitte die Wertgutschein-Nr. bei der Anmeldung an). Rabatte sind untereinander nicht kombinierbar (z. B. Teamrabatt und Wertgutschein).

STORNIERUNG, UMBUCHUNG, VERTRETER

Sie können vor Trainingsbeginn schriftlich stornieren oder auf einen anderen Termin desselben Trainings umbuchen, bei Vergünstigungen gelten abweichende Bedingungen (Details und Kosten finden Sie in den vollständigen AGB). Selbstverständlich können Sie jederzeit vor Trainingsbeginn anstelle des gemeldeten Teilnehmers schriftlich einen Vertreter benennen.

MINDEST-TEILNEHMERZAHL

Wir behalten uns vor, Trainings wegen zu geringer Teilnehmerzahl (...) oder aus sonst wichtigen, von uns nicht zu vertretenden Gründen (z. B. nachweisliche Erkrankung des Trainers, höhere Gewalt etc.) abzusagen. Bereits von Ihnen entrichtete Teilnahmegebühren werden selbstverständlich zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht. Ebenso sind Änderungen des Seminarortes bis 14 Tage vor Trainingsbeginn vorbehalten. Bitte beachten Sie dies auch bei der Buchung Ihrer Flug- oder Bahntickets und der Hotelübernachtung. Haftungs- und Schadensersatzansprüche werden ausgeschlossen, soweit sie nicht Schäden betreffen, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

Haben Sie Fragen? Wir beraten Sie gerne!

Bitte rufen Sie mich an unter _____

Die vollständigen AGB sind auf unserer Website www.kundendienst-trainer.de einsehbar.

VERBINDLICHE ANMELDUNG

PERSÖNLICHE DATEN DES TEILNEHMERS

Vorname / Name

Funktion / Position

E-Mail-Adresse Teilnehmer (für Ihre Anmeldebestätigung + Vorabinformationen)

Telefon / Mobil (für kurzfristige Änderungen zu Ihrem Seminar)

Seminartitel

Seminartermin

Angemeldet durch (Name + E-Mail-Adresse)

FIRMENDATEN + RECHNUNGSADRESSE (falls abweichend)

Unternehmen / Abteilung

Straße / Nummer

PLZ / Ort

Telefon / Fax

UNTERSCHRIFT

Mit meiner Anmeldung erkenne ich die geltenden AGB-off Sem an.

X

Ort/Datum

Unterschrift

PER FAX +49 921 970 023

PER E-MAIL AN: info@kundendienst-trainer.de

ÜBER UNSERE WEBSITE: www.kundendienst-trainer.de



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer
GmbH