



Das Besondere am Konzept

Unser **Sechs-Säulen-Konzept** zur Sicherung der Qualität und Nachhaltigkeit unterstreicht die Einzigartigkeit dieser Qualifizierung:

- 1 **Nur für Service-Fachkräfte.** Dies ist keine „Jedermann-Qualifizierung“. Voraussetzung ist eine abgeschlossene technische Ausbildung oder solide Berufspraxis im technischen Service.
- 2 **Modularer Aufbau mit Praxis-Prüfung:** Kompetenz in Service-Kommunikation kann man nur schwer mit einer theoretischen Wissensprüfung testen. Wir setzen dazu auch auf einen praktischen Anwendungs- bzw. Zertifizierungstag, an dem all das Erlernte in konkreten Situationsaufgaben angewendet und überprüft wird.
- 3 **Detaillierte Rückmeldungen** des Prüfers mit konkreten Impulsen zur Verbesserung und Weiterentwicklung an jeden Teilnehmer.
- 4 **Nachweis der praktischen Anwendung im Alltag** durch Aufgaben zur Sicherung der Lern-Nachhaltigkeit. Die erfolgreiche Alltagsanwendung der Inhalte wird über einen gewissen Zeitraum vor der Zertifikatserteilung dokumentiert.
- 5 **Zertifizierung durch die Fachhochschule Mittweida:** Jeder Teilnehmer erhält bei bestandener Prüfung und Nachweis des Erlernten durch bewertete Praxisberichte ein Fachhochschulzertifikat.
- 6 Bei der Know-how-Vermittlung liegt das Augenmerk nicht nur auf dem „was“ und „wie“, sondern auch auf dem „wer“. Unsere Trainer mit **langjähriger spezieller Praxis im Service-Training** gestalten das Kernmodul bzw. Training intensiv, abwechslungsreich und anwendungsbezogen.



Weitere Infos und Kontakt

HOCHSCHULE
MITTWEIDA
UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer
GmbH

Martin Wiesend Die Kundendienst-Trainer GmbH

Jakobstraße 24
D-95447 Bayreuth
Tel. +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023
info@kundendienst-trainer.de

www.kundendienst-trainer.de
www.kunden-kompetenz-techniker.de



„Ich bürgere für professionelle Konzepte und erstklassige Trainer – seit über 15 Jahren.“

Martin Wiesend – Geschäftsführer



Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker

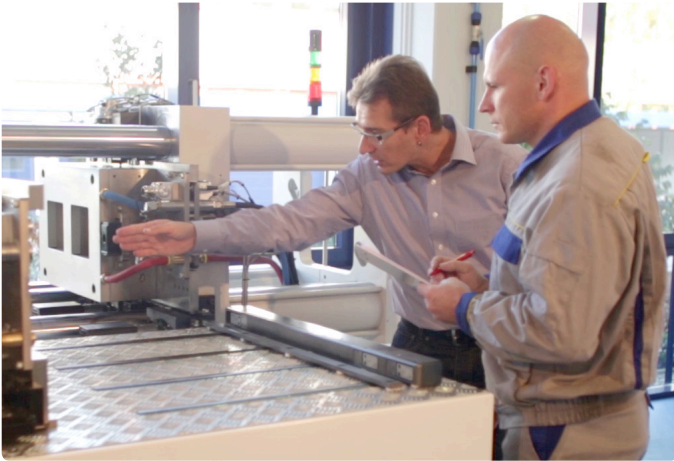
praxisgeprüft



Werden auch Sie
Zertifizierter
Kunden-Kompetenz-Techniker

www.kunden-kompetenz-techniker.de

Kunden-Kompetenz-Techniker



Für Ihre Kunden ist die technische Kompetenz des Servicetechnikers nicht das Maß, sondern die selbstverständliche Voraussetzung für Zufriedenheit und Weiterempfehlung.

Der Kunde erwartet eine umfassende Kompetenz des Technikers zur Lösung seiner Nutzer- und Anwender-Probleme, die über die technische Seite meist hinausgehen.

Er erwartet dies im kompetenten Dialog zwischen Techniker und Kunde, insbesondere in Konfliktsituationen, sowie unter Anspannung. Er erwartet **Kunden-Kompetenz**.

Sozialkompetenz im Service

Kunden-Kompetenz unterscheidet gute *Servicetechniker* von guten Technikern. Dieses hohe Maß an Sozialkompetenz bauen Sie mit dieser Qualifizierung aus.

In einer Praxisprüfung mit einem eigens dafür entwickelten Verfahren wird diese Verhaltenskompetenz bestätigt und zertifiziert.

Warum diese Qualifizierung?

Hier lernen auch erfahrene Servicetechniker noch einiges dazu: Wie Sie vorbeugend handeln, heikle Servicesituationen leichter im Griff haben, das Richtige sagen und dabei erstklassigen Service leisten.

Die Partnerschaft von Service-Trainingspezialisten und Fachhochschule bietet Ihnen als gutem Praktiker erstmalig in Deutschland die Chance, **auch ohne Studium** für eine gezielte Service-Weiterqualifizierung ein **Zertifikat einer öffentlich-rechtlichen Fachhochschule** zu erwerben.



Zertifizierung auf Ihren Unternehmensstandard

Sie wollen eigene Verhaltensstandards für den Service im Unternehmen entwickeln oder haben diese schon? Dann ist eine Integration dieser Standards in die Zertifizierung möglich. Zu den konkreten Möglichkeiten beraten wir Sie gern.

Modulare Optionen im Detail

