

# Seminartermine 2020 / 2021

für Service-Innendienst und -Außendienst, Service-Vertrieb,  
Service-Führungskräfte und Technische Trainer



**Martin Wiesend**  
Die Kundendienst-Trainer

<b>Der Servicetechniker als kundenbindender Erfolgsfaktor</b>	1.680 €
Ein Kommunikationstraining zum exzellenten Umgang mit Servicekunden für die Praktiker vor Ort	
<ul style="list-style-type: none"><li>Mo. 16.11. - Mi. 18.11.2020 Region Bad Hersfeld</li><li>Mi. 14.04. - Fr. 16.04.2021 Region Bamberg</li></ul>	
<b>Der Servicetechniker als Chancennutzer</b>	1.120 €
Ein vertriebsorientiertes Kommunikationstraining für die Praktiker vor Ort	
<ul style="list-style-type: none"><li>Mi. 07.10. - Do. 08.10.2020 Region Essen</li><li>Mo. 07.06. - Di. 08.06.2021 Region Ingolstadt</li></ul>	
<b>Telefon-Support-Training</b>	1.680 €
Hilfe im technischen Service kompetent und professionell vermitteln	
<ul style="list-style-type: none"><li>Mo. 28.09. - Mi. 30.09.2020 Region Hildesheim</li><li>Mi. 27.01. - Fr. 29.01.2021 Region Mainz</li></ul>	
<b>Workshop Methodische Fehlersuche</b>	1.120 €
Technischen Fehlern auf der Spur – systematisch und durchdacht	
<ul style="list-style-type: none"><li>Do. 05.11. - Fr. 06.11.2020 Region Hildesheim</li><li>Mi. 17.03. - Do. 18.03.2021 Region Mainz</li></ul>	
<b>Ersatzteilverkauf und Ersatzteilberatung für den Innendienst</b>	1.120 €
Ein vertriebsorientiertes Telefon-Training für den Service	
<ul style="list-style-type: none"><li>Mo. 14.12. - Di. 15.12.2020 Region Hildesheim</li><li>Mo. 26.04. - Di. 27.04.2021 Region Stuttgart</li></ul>	
<b>Profi im Service-Verkauf</b>	1.120 €
Ein Praxis-Training zum erfolgreichen Qualitäts-Verkauf bei Serviceverträgen, Reparaturen und Teilen	
<ul style="list-style-type: none"><li>Do. 19.11. - Fr. 20.11.2020 Region Bamberg</li><li>Mi. 24.02. - Do. 25.02.2021 Region Essen</li></ul>	
<b>Fit für globalen Service</b>	1.120 €
Interkulturelle Kompetenz für Techniker im Auslandseinsatz	
<ul style="list-style-type: none"><li>Mo. 07.06. - Di. 08.06.2021 Region Karlsruhe</li></ul>	
<b>Techniker-Einsätze in Krisengebieten</b>	1.120 €
Vorbereitungstraining für die Sicherheit von Technikern weltweit	
<ul style="list-style-type: none"><li>Mo. 12.04. - Di. 13.04.2021 Region München</li></ul>	
<b>Praktische Service-Kommunikation auf Englisch I</b>	1.250 €
Intensives Hands-on Training in anwendungsorientiertem Fachenglisch für Techniker	
<ul style="list-style-type: none"><li>Mi. 16.09. - Fr. 18.09.2020 Region Bamberg</li></ul>	
<b>Praktische Service-Kommunikation auf Englisch II</b>	1.250 €
Intensives Hands-on Training zu Kundenkommunikation und E-Mail-Korrespondenz in der Technik	
<ul style="list-style-type: none"><li>Mo. 07.12. - Mi. 09.12.2020 Region Bamberg</li></ul>	
<b>Führungstraining für den Service I</b>	1.680 €
So führen Sie Servicemitarbeiter zur Service-Excellence	
<ul style="list-style-type: none"><li>Mo. 08.02. - Mi. 10.02.2021 Region Bad Hersfeld</li><li>Mo. 20.09. - Mi. 22.09.2021 Region Hildesheim</li></ul>	
<b>Führungstraining für den Service II</b>	1.120 €
Umsetzungsphase: Vom Wissen zum Tun - Werkzeuge erfolgsorientiert anwenden	
<ul style="list-style-type: none"><li>Do. 10.12. - Fr. 11.12.2020 Region Stuttgart</li><li>Do. 10.06. - Fr. 11.06.2021 Region Bad Hersfeld</li></ul>	
<b>Klausur Zeit- und Selbstmanagement im Service</b>	1.120 €
Burnout-Prävention und Zielplanung in der Service-Organisation	
<ul style="list-style-type: none"><li>Do. 05.11. - Fr. 06.11.2020 Kloster Plankstetten/Altmühltal</li><li>Mo. 15.03. - Di. 16.03.2021 Kloster Plankstetten/Altmühltal</li></ul>	
<b>Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte</b>	1.120 €
Kritische Themen im Gespräch mit Mitarbeitern und Kunden richtig vermitteln	
<ul style="list-style-type: none"><li>Di. 01.12. - Mi. 02.12.2020 Region Mainz</li><li>Mi. 28.04. - Do. 29.04.2021 Region Bad Hersfeld</li></ul>	

Kombibuchung <sup>5)</sup>  
2.250 € (statt 2.500 €)

Kombibuchung <sup>5)</sup>  
2.500 € (statt 2.800 €)

# Zertifizierter Technischer Trainer TTxTT praxisgeprüft mit Hochschulzertifikat

1

## TTxTT Modul 1: Train the Technical Trainer - Grundlagen für Technische Trainer

2.240 €

Systematisches Handwerkszeug für die effiziente Vermittlung komplexen Wissens und den kompetenten Umgang mit Gruppen (inkl. 4 Wochen Testzugang zur E-Learning-Plattform)

- Di. 24.11. - Fr. 27.11.2020 Region Naumburg
- Di. 12.01. - Fr. 15.01.2021 Region Stuttgart
- Di. 04.05. - Fr. 07.05.2021 Region Bad Hersfeld
- Di. 28.09. - Fr. 01.10.2021 Region Essen
- Di. 23.11. - Fr. 26.11.2021 Region Bamberg

Modul 1 auch einzeln buchbar



2

## TTxTT Modul 2: Trainingskonzeption und -dokumentation

<sup>2)</sup> 2.080 €

inkl. Zertifizierungsgebühr, Betreuung und Zugang zur Lernplattform

- Mi. 11.11. - Fr. 13.11.2020 Region Lüneburger Heide
- Mi. 21.04. - Fr. 23.04.2021 Region Stuttgart
- Mi. 01.12. - Fr. 03.12.2021 Region Bad Hersfeld

3

## TTxTT Modul 3: Praktisches Training / Vorbereitung zur Zertifizierung

<sup>2)</sup> 1.520 €

inkl. Zertifizierungsgebühr, Betreuung und Zugang zur Lernplattform

- Di. 22.09. - Mi. 23.09.2020 Region Mainz
- Di. 02.03. - Mi. 03.03.2021 Region Bamberg
- Di. 14.09. - Mi. 15.09.2021 Region Bad Hersfeld

4

## TTxTT Modul 4: Abschlussprüfung / Zertifizierung

<sup>3)</sup> 2.400 €

inkl. Zertifizierungsgebühr, Betreuung und Zugang zur Lernplattform

- Termin individuell (Live-Training vor Ort)

5

## TTxTT Modul 5: Interkulturelle Kompetenz für Technische Trainer

1.120 €

Aufbauseminar zum Managen von internationalen heterogenen Lerngruppen

- Do. 24.09. - Fr. 25.09.2020 Region Mainz
- Do. 04.03. - Fr. 05.03.2021 Region Bamberg
- Do. 23.09. - Fr. 24.09.2021 Region Bad Hersfeld

Seminar auch einzeln buchbar



## Refresher TTxTT Train the Technical Trainer (Blended Learning)

1.450 €

Analyse des eigenen Lehr- und Lernstils, gruppenpsychologische Phänomene erkennen und steuern, Umgang mit schwierigen Situationen und deren Prävention

- Mo. 14.09.2020 Online-Training
- Do. 24.09. - Fr. 25.09.2020 Region Bad Hersfeld

Online-Training +  
Präsenz-Training



## 4. Forum Technisches Training 2021

Die erste gezielte Netzwerkveranstaltung rund um Technisches Training

- Mo. 22.03. - Di. 23.03.2021 in Würzburg - Details dazu finden Sie unter [www.forum-tt.de](http://www.forum-tt.de)

Forum TT  
Technisches Training

- Alle oben genannten Themen und weitere konzipieren wir auch als **firmenspezifische Inhouse-Trainings**. Termine auf Anfrage.
- Nähere Informationen zur **Qualifizierung Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker praxisgeprüft, Weiterbildung Zertifizierter Technischer Trainer TTxTT praxisgeprüft** erhalten auf unserer Homepage [www.kundendienst-trainer.de](http://www.kundendienst-trainer.de) und direkt bei uns.
- **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.

- **Preise** inkl. Handout/Arbeitsmaterialien, Tagungspauschalen, Mittagessen, Pausengetränke zzgl. 19% MwSt.

<sup>1)</sup> Zertifizierungstag, Hochschulgebühr, Prüfung und Auswertung

<sup>2)</sup> Präsenztraining inkl. Hochschulgebühr, Zugang zum E-Learning, Betreuung zwischen den Modulen, Prüfung u. Auswertung (400,- € pro Modul)

<sup>3)</sup> Zertifizierungstag, Hochschulgebühr, Prüfung u. Auswertung zzgl. Fahrtkosten (ggf. Übernachtung) von Trainer/Prüfer zum Prüfungsort

<sup>4)</sup> Kombi-/Komplettbuchungen sind nicht mit anderen Rabatten kombinierbar!

Sie haben Fragen? Wir sind gerne für Sie da.

Kontaktieren Sie uns!

Bamberger Str. 2 ■ 95488 Eckersdorf ■ Tel +49 921 980 324

■ [info@kundendienst-trainer.de](mailto:info@kundendienst-trainer.de) ■ [www.kundendienst-trainer.de](http://www.kundendienst-trainer.de)



Martin Wiesend  
Die Kundendienst-Trainer