

# FIT FÜR GLOBALEN SERVICE

## INTERKULTURELLE KOMPETENZ FÜR TECHNIKER IM AUSLANDSEINSATZ



### 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

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.

[Details auf unserer Homepage](#)



**1.440 €**  
pro TN zzgl. MwSt.

# FIT FÜR GLOBALEN SERVICE

## INTERKULTURELLE KOMPETENZ FÜR TECHNIKER IM AUSLANDSEINSATZ

### STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

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

### 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**

### 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](http://www.kundendienst-trainer.de)

Direkt zu  
Anmeldung oder  
Reservierung

