

WORKSHOP METHODISCHE FEHLERSUCHE

TECHNISCHEN FEHLERN AUF DER SPUR - SYSTEMATISCH UND DURCHDACHT

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUßENDIENST, SERVICE-VERTRIEB



DAUER

- 2 Tage

LINK ZU DEN TERMINEN

- [Terminplan Offene Seminare](#)
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

- Servicetechniker
- „Cheftechniker“
- Instandhalter
- Supporter
- Multiplikatoren (Technische Trainer, Ausbilder, Praxisanleiter)

TEILNEHMER

- Präsenz: max. 10 Personen
- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- im Präsenzformat
- im Live-Online-Format

„ERST GRÜBELN, DANN DÜBELN...“

Eine zentrale Aufgabe von Technikern ist es, Fehler systematisch zu finden und sie zu beheben. Dies ist gerade bei komplexen technischen Systemen sehr anspruchsvoll. Die Stärkung dieser Kompetenz birgt ein riesiges betriebswirtschaftliches Einsparpotential und gehört zu den Aufgaben der (fachlichen) Führungskraft. Methodische Fehlersuche ist darüber hinaus ein Qualitätsmerkmal für den Kunden.

Root Cause Analysis darf kein Prozess mehr von individuell unterschiedlicher Art und Dauer sein. Systematische Fehlersuche beginnt vor dem ersten Handgriff an der Maschine mit der richtigen Vorbereitung. Vor allem manch gestandener (handwerklicher) Praktiker setzt oft mehr auf eine Mischung aus Intuition und einfach Machen/Ausprobieren.

Auch wenn Erfahrung und Intuition in vielen Fällen schnell zum Erfolg führen, so gilt andererseits: Die teuersten Fehler sind die, die nur scheinbar gefunden und behoben sind, dann aber doch wieder auftreten. Deshalb setzt dieser Workshop nicht auf Schnelligkeit in der Fehlersuche, sondern erhöht die Wahrscheinlichkeit, den Fehler wirklich zu finden – also die Nachhaltigkeit.

METHODISCHE FEHLERSUCHE BEDEUTET:

- Wirksame Kommunikation mit den Beteiligten, z.B. Maschinen-Operator
- Dadurch systematische Erfassung der vorhandenen Informationen
- Dazu genauer Abgleich möglicher Ursachen mit den Informationen
- Gezielte Beseitigung der gefundenen Ursache

Dreh- und Angelpunkt ist das systematische Denken vor dem (dann systematischen) Tun. Wie dies verstärkt und verinnerlicht werden kann, ist zentrales Thema des Workshops.

DIESER WORKSHOP RICHTET SICH AN FOLGENDE ZIELGRUPPEN:

- **Servicetechniker**, vor allem „Cheftechniker, die vor allem in sehr komplexen Technik-Bereichen arbeiten
- **Supporter**, vor allem Teamleiter, die am Telefon oder remote an solcher Technik arbeiten
- **Multiplikatoren** (Technische Trainer, Ausbilder, Praxisanleiter ...), um ihnen (aufbauend auf eine Trainergrundausbildung) vertiefend Werkzeuge und Konzepte für die Vermittlung dieses anspruchsvollen Themas an die Hand zu geben
- **Instandhalter** (um Ihnen ein Konzept anzubieten, wie Sie vorhandenes Erfahrungswissen systematisieren und strukturieren können mit Hilfe der richtigen Fragestellungen)

[Details auf unserer Homepage](#)



1.440 €
pro TN zzgl. MwSt.

WORKSHOP METHODISCHE FEHLERSUCHE

TECHNISCHEN FEHLERN AUF DER SPUR - SYSTEMATISCH UND DURCHDACHT

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUßENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Systematische, uniforme Problemlösung statt *trial and error*.“

„Bessere Einbindung des Kunden als Informationsquelle.“

„Ein sehr gutes Training das jedem zu empfehlen ist ,der Kundenkontakt und in irgendeiner Weise mit Fehlersuche zu tun hat.“

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

INHALTE

- Kommunikationstechniken zur intensiven Informationsgewinnung
- Optimierung von Anfangskontakt und Auftragsklärung „face to face“ und am Telefon
- Schwierige Konflikt-Situationen vor Ort gezielt entschärfen
- Vorgehen in Methodischer Fehlersuche
- Systematische Frage- und Denktechniken
- Einsatz von Notizen als Grundlage systematischen Vorgehens
- Psychologische Hintergründe und deren Nutzen
- Wirksame Methoden der Vermittlung
- Psychologische Schwierigkeiten und deren Bewältigung
- Strategien für die Umsetzung in den Alltag

Die Leitung/Moderation des Workshops erfolgt methodisch-didaktisch-fundiert durch Trainer, die in der Ausbildung von Technischen Trainern und Technikern tätig sind, selbst einen technischen Hintergrund und Erfahrung in methodischer Fehlersuche haben.

IHR PERSÖNLICHER NUTZEN

Hier lernen Sie, wie Sie den Ursachen von Störungen besser auf den Grund gehen und dem vorschnellen Handeln ein Schnippchen schlagen.

AUS MANAGEMENT-SICHT: Die kostenträchtigen Fälle besser im Griff haben

AUFBAU/UPGRADE

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie (je nach Einsatzgebiet) in:

- **Train the Technical Trainer**
- **Der Servicetechniker als kundenbindender Erfolgsfaktor**
- **Der Servicetechniker als Chancennutzer**
- **Ersatzteilverkauf und Ersatzteilberatung**
- **Profi im Service-Verkauf**

Direkt zu
[Anmeldung oder](#)
[Reservierung](#)

