



Workshop Methodische Fehlersuche

Technischen Fehlern auf der Spur - systematisch und durchdacht



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer

„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)



www.kundendienst-trainer.de

Dauer

2 Tage (9.30 - ca. 17.00 Uhr)

Informationen und

Termine finden Sie hier:

- [Methodische Fehlersuche](#)
- [Terminplan Übersicht](#)

- weitere Termine auf Anfrage
- auch als Inhouse-Training buchbar

Zielgruppen

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

Investition

1.120 €

pro Teilnehmer zzgl. MwSt.
inkl. Handout, Mittagessen, Getränke

Teilnehmer

max. 10 Personen

auch als
Online-Training!

Workshop Methodische Fehlersuche

Technischen Fehlern auf der Spur - systematisch und durchdacht



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

Nach diesem Seminar steht Ihnen, wenn Sie bereits einen der beiden Kurse Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker **Field Service** oder **Telefon-Support** erfolgreich absolviert haben, die Möglichkeit eines Upgrades zur Qualifizierung **Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker Methodische Fehlersuche** offen.



Stimmen unserer Teilnehmer

„Eine ganzheitliche Denkphilosophie, die viel Zeit zur Implementierung erfordert. Ich bin überzeugt, ich werde meinen Nutzen daraus ziehen.“

Ihr Ansprechpartner

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

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR OFFENE SEMINARE (AUSZUG)

Stand 06.05.2019

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



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer

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