

Österreichs  
kompetentester  
Ausbildungspartner  
in Service und Kundendienst



KUNDENDIENST VERBAND ÖSTERREICH

# KVA Servicemanager Lehrgang

Professionelles Service trägt entscheidend zum Unternehmenserfolg bei.  
**Lernen Sie sich FIT für die Zukunft!**

## Die einzelnen Module im Überblick

**Modul 1** ServiceStrategie – Marktbearbeitung – Potentialerhebung

**Modul 2** Effiziente Serviceprozesse gestalten – Ersatzteile – Serviceeinsatz

**Modul 3** Serviceorganisation

**Modul 4** Service als Wachstums- Ertrags- und Bindungsinstrument

### Teilnehmerkreis:

Serviceleiter und qualifizierte Mitarbeiter der 2. Ebene (ET-Leiter, Teamleiter, Disponenten) die das Potential zum Serviceleiter besitzen

Ihr Service Know-how Vorsprung mit dem KVA

[www.kva.at](http://www.kva.at)

# KVA Servicemanager

## **Sehr geehrte Service-Verantwortliche,**

der Kundendienst hat sich zu einem wichtigen strategischen Geschäftsfeld für alle Unternehmen entwickelt: Er sichert einerseits die Wettbewerbsfähigkeit im Markt durch Differenzierung, andererseits trägt er im hohen Maße zum Unternehmensgewinn bei. Zudem steckt in diesem Bereich ein hohes Wachstumspotential, das aber heute aufgrund einer eher reaktiven Vorgehensweise bei weitem nicht ausgeschöpft wird. Um das Geschäft gezielt aktiv voranzutreiben,

bedarf es mehr als der bisherigen Praxis. Als ein strategisches Geschäftsfeld muss es genauso entwickelt und gemanaget werden, wie das Produktgeschäft.

– Hierzu bedarf es „Macher“, die breitgefächerte Kenntnisse mitbringen über

- Marktbearbeitung
- Kundenmanagement
- interne und externe Prozessgestaltung

Gute Servicemanager sind rar im Markt. Die Chance und Notwendigkeit liegt in der Aus- und Weiterbildung der eigenen Mitarbeiter.

## **Modul 1: ServiceStrategie – Marktbearbeitung – Potentialerhebung**

### **Marktpotentialerhebung**

- Systematische Analyse des installierten Maschinenbestandes
- Definition des Instandhaltungsaufwands
- Ermittlung des Umsatzpotentials

### **Gestaltung eines attraktiven Serviceportfolios**

- Servicequalität – als Unterscheidungsfaktor zum Wettbewerb
- Überprüfung der bestehenden Servicestrategie auf Zukunftschancen
- Entspricht das Serviceportfolio den zukünftigen Kundenerwartungen
- Entwicklung neuer (bezahlter) zusätzlicher Serviceleistungen

### **Service aktiv verkaufen**

- Aktive Servicemarktbearbeitung aufbauen
- Verkaufsprozesse generieren
- Verantwortung der Marktbearbeitung zwischen Service und Neugeschäft
- Einbindung aller Mitarbeiter in die Service-Verkaufsförderung

### **Gestaltung aktiver Service- Marktbearbeitungsstrukturen**

- Ermittlung des Personalbedarfs
- Optimale Flächendeckung

### **Überprüfung des Service- und Ersatzteil-Pricing**

- Chancen und Herausforderungen für die Ersatzteilpreise im globalen Wettbewerb
- (Hoch-)Preisstrategie und Abrechnungssysteme
- Anreizsysteme für Kunden: Ziel dauerhafte Bindung

### **Erfolgreiche Servicekommunikationsstrategien**

- Welche Marketing Instrumente werden benötigt
- Was kennzeichnet eine erfolgreiche Kommunikationsstrategie im Service

## **Modul 2: Effiziente Serviceprozesse gestalten – Ersatzteile – Serviceeinsatz**

### **Montage, Inbetriebnahme, Garantie**

- Serviceeinsatz-, Inbetriebnahme- und Montageoptimierung
- Optimierung von Kulanz- und Garantiekosten

### **Kundendienstesinsatz**

- Technikereinsatzplanung manuell oder EDV gesteuert
- Auftragsmanagementstrukturen prüfen
- Online Support und e-Service
- Störungs- und Eskalation Behandlung
- Bereitschaftsdienste optimieren
- Anlagenhistorie und Wissensdatenbanken aufbauen
- Einsatzabrechnung
- Ausbildung und Mitarbeiterqualifikation

### **Ersatzteile-Logistik**

- Zukünftige Kundenanforderungen
- ET-Definition und Dokumentation
- ET-Supply-Chain-Management
- Bestandsmanagement
- Lagerstandorte und -struktur
- Outsourcing-Potenziale
- Optimierung der Angebots- und Auftragsabwicklung

### **Modernisierung / Umbauten / Repairshop**

- Auftrags- und Projektmanagement
- Repair-Shop-Management
- Angebots- und Auftragsabwicklung
- Durchlaufzeitenoptimierung

# Lehrgang

Der Lehrgang eignet sich sowohl als Update für Profis, als auch für qualifizierte Mitarbeiter zur Vorbereitung auf zukünftige Aufgaben.

## **Zielsetzung des Lehrgangs:**

Wissensvermittlung, Training und Weiterqualifizierung der Teilnehmer zu einem Servicemanager, der die Herausforderungen eines zukunftsgerichteten Service perfekt beherrscht und den wachsenden Anforderungen an die Funktion des Servicemanagers gerecht wird.

Nach jedem Lehrgang gibt es eine themenspezifische Prüfung. Am Ende des Gesamtlehrgangs erhält der Teilnehmer bei erfolgreicher Teilnahme und Absolvierung der Teilprüfungen ein Zertifikat  
Die Durchführung des Lehrgangs übernehmen ausschließlich „Serviceprofessionals“ aus Theorie und Praxis.

**Herbert Vock, Lehrgangsleiter**

**nähere Auskünfte: Tel.: 0676 4107590**

## **Modul 3:**

### **Serviceorganisation**

#### **Gestaltung einer effizienten Serviceorganisation**

- Serviceorganisation versus Kundenanforderungen
- Zusammenarbeit mit Subunternehmern oder externen Dienstleistern
- Bildung von SEF (Serviceerfolgskriterien) als Controllinginstrument

#### **Service als Profitcenter**

- Warum Profit Center? – „Die Center Philosophie“
- Das Profit Center als Unternehmen im Unternehmen
- Die wichtigsten Erfolgsfaktoren beim Managen eines Service PC
- Messung von Leistung und Erfolg im PC
- Kennzahlen als Grundlage zur Profit Center Steuerung
- Kommunikation und Kooperation, weiche Faktoren die Sie beim Managen eines Profit Centers unterstützen

#### **Gestaltung von Anreizsystemen**

- Erarbeiten von Zielvereinbarungen – Der Performance Contract
- Service Level Agreements als Steuerungsinstrument

#### **Praxisbeispiel**

- Wie Sie Ihren Serviceumsatz bis zu 60% steigern können

## **Modul 4:**

### **Service als Wachstums-, Ertrags- und Bindungsinstrument**

#### **Service als zentrales Kundenbindungsinstrument**

- Service als zentrales Differenzierungsmerkmal
- Wie Sie sich positiv vom Wettbewerb abheben können
- Worauf es bei der Kundenbindung ankommt
- Wie sie nachhaltige Kundenbindung im Service erreichen können

#### **Entwicklung von Benchmarks zur Messung der eigenen Serviceleistung**

- Welche Benchmarks können helfen
- Wie sie sich vergleichen können

#### **Mögliche Wachstumsstrategien im Service**

- Was hat Kundenbindung mit Wachstum zu tun
- Steigerung des Umsatzes durch aktiven Ausbau des Servicegeschäftes
- Ausweitung des Service durch Entwicklung neuer Leistungen entlang der Wertschöpfungskette
- Chancen für Positionierung als Serviceprovider
- Umsatzwachstum bedeutet noch nicht Ertragswachstum
- Was man von den besten Servicefirmen lernen kann

#### **Kostensenkungsmöglichkeiten im Service**

- Chancen für die Optimierung der Kostenstruktur im Service
- Welche Kostenblöcke Sie bei der Senkung der Kosten anpacken sollten

#### **Konkreter Wachstumsleitfaden**

- Welche Schritte führen zu Umsatz- und Ertragswachstum
- Was ist bei der Umsetzung zu beachten
- Welche Voraussetzungen müssen gegeben sein

## **KVA Servicemanager Lehrgang**

# Anmeldeformular

## KVA Servicemanager Lehrgang

Fax: 01- 817 98 51

Email: [kva.service@aon.at](mailto:kva.service@aon.at)

*Hiermit melden wir uns verbindlich an:*

---

Firma:

---

Name (1), Vorname (1):

---

Funktion:

---

Name (2), Vorname (2):

---

Funktion:

---

Adresse:

---

Telefon:

---

Fax:

---

Email:

---

Unterschrift:

Das sollten Sie nicht versäumen :

**Jährlicher KVA Service Kongress**

**KVA Service Award**

*Maßgeschneiderte Kundenbefragung für den Technischen Kundendienst*

Teilnahmegebühr Servicemanager Lehrgang:

€ 2.390,-

für KVA Mitglieder: € 1.990,- (+ Mwst.)

Teilnahmegebühr für ein Modul € 645,-

für KVA-Mitglieder: € 535,-

(schriftliche Unterlagen, Pausenerfrischungen und Mittagessen sind inkludiert)

Ort:

Die Seminare werden im Hotel Lengbachhof, Steinhäusel 8, 3033 Alt Lengbach, Tel: 02774 222 4-0, [www.lengbachhof.at](http://www.lengbachhof.at) durchgeführt.

Information:

Fachliche Auskünfte: Herbert Vock, KVA Geschäftsführung, Tel: 0676 4107590

Seminarorganisation: KVA Evelyn Vock,

Tel: 01 8134571, Fax: 01 8179851,

Email: [kva.service@aon.at](mailto:kva.service@aon.at)

Anmeldung:

Bitte melden Sie sich mit dem Anmeldeformular schriftlich per Fax, im Internet [www.kva.at](http://www.kva.at) oder per email: [kva.service@aon.at](mailto:kva.service@aon.at) an. Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung Ihre Anmeldebestätigung und die Rechnung. Überweisen Sie bitte den Rechnungsbetrag vor dem Veranstaltungstermin und führen Sie Rechnungsnummer und Teilnehmernamen an. Etwaige Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

Rücktritt:

Bei Stornierung der Anmeldung bis zwei Wochen vor dem Seminar erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von € 58,- (+20% Mwst). Bei Abmeldungen nach diesem Zeitpunkt wird die volle Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

*Alle KVA Ausbildungsangebote können auch für Ihr Unternehmen maßgeschneidert durchgeführt werden!*

Termine für Trainings und Seminare für Servicetechniker, Serviceleiter und Disponenten entnehmen Sie bitte dem KVA Ausbildungsprogramm.

Ihr Service Know-how **WIRTSCHAFTS** Vorsprung mit dem KVA

[www.kva.at](http://www.kva.at)