

KVA Tagungen

Kreativ-Workshop für Serviceverantwortliche

Erarbeiten von innovativen Lösungsansätzen, um den dauerhaften Mangel an qualifizierten Fachkräften auszugleichen

22. Februar 2018, 9.00 – 17.00 Uhr, Alt Lengbach

- Attraktivität als Arbeitgeber stärken
- Mitarbeiter-Loyalität erhöhen
- Interne Weiterbildungsmaßnahmen optimieren
- Nutzung des vorhandenen Wissens effizienter gestalten

3. KVA Service Forum – ausschließlich für Servicetechniker!

5. Juni 2018, 9.30 – 17.00 Uhr, Wien

Wir machen **Ihre** Servicetechniker fit für die Zukunft!

- Was muss der ideale Servicetechniker tun und lieben?
- Wo wird es zukünftig im Service langgehen?
- Wie wird der Servicetechniker in seinem Beruf glücklich?

Begrenzte Teilnehmeranzahl – rechtzeitig den Platz sichern!

KVA Spotlight: Innovative mobile Lösungen für den technischen Service

9. Oktober 2018, 9.30 -16.30 Uhr, Salzburg

Sie profitieren von den Erfahrungen anderer: dem Projektmanagement, der Umsetzung sowie von Hindernissen und Erfolgserlebnissen und erhalten wertvolle Impulse von Service-Insidern für Ihr mobiles Servicegeschäft.

An Round Tables stellen Experten praxisnahe die neuesten mobilen Lösungen vor und wie Sie diese nützen können.

Firmeninterne AMBASSADOR Seminare für Ihre Servicemitarbeiter

... angepasst an Ihren Service und Ihre Wünsche

Wir beraten Sie kostenlos bei der Erstellung eines Mitarbeiterausbildungs- und Förderprogramms. Bereits durchgeführte Ausbildungen werden bei unseren **AMBASSADOR Programmen** berücksichtigt – so sparen Sie Kosten.



Sehr geehrte ServicemanagerInnen!

Auch Ihr Kundenservice wird tagtäglich direkt beurteilt, und zwar von der wichtigsten Prüfinstanz Ihres Unternehmens – Ihren Kunden!

Kundenloyalität und Weiterempfehlungen sind das Ergebnis von gelebtem Kundendienst. Sie tragen zum Unternehmenserfolg mindestens genauso viel bei wie jedes Prüfsiegel oder jede Zertifizierung.

Werden Sie mit dem KVA zu einer Serviceoase in Ihrer Branche – mit überzeugendem Service, der Ihre Kunden begeistert.

... und dazu gehören gut ausgebildete, motivierte Mitarbeiter.

Sie sind die tragenden Säulen Ihres Serviceerfolges!

Mit (service-)freundlichen Grüßen!

Herbert Vock
Geschäftsführender Vorstand

Sie erreichen mich unter Tel: 0676/410 75 90

Infos und Anmeldung unter:
<http://veranstaltungen.kva.at/>



KVA Kundendienst-Verband Österreich
Rudolf Straße 4 | 3430 Tulln
Tel.: +43-2272-66600 | Fax: +43-2272-66620 | info@kva.at
www.kva.at



KVA Service VERANSTALTUNGSKALENDER 2018



Alle Highlights im
Service-Jahr 2018

www.kva.at

KVA Ausbildungsprogramm

KVA Seminare unterscheiden sich grundlegend von anderen Anbietern:

Praxisorientiert und kompetent

Wir sind Praktiker, die sich mit dem alltäglichen Business eines Servicemitarbeiters bestens auskennen. Unsere Trainer haben jahrzehntelange Erfahrung im technischen Kundendienst

Individuell

Wir wissen, dass kein Unternehmen, keine Branche der anderen gleicht und passen deshalb unsere Trainingsinhalte mit Ihnen gemeinsam an Ihre speziellen Anforderungen an.

Engagiert

Wir stehen Ihnen und Ihren Servicetechnikern auch nach dem Training jederzeit gerne als Ansprechpartner bei Fragen und Problemen zur Seite.

Erfolgsgarantiert

Wir garantieren Ihnen, dass durch unsere Schulungen eine signifikante Verbesserung der Qualifikation und damit eine Erhöhung der Kundenbindung erfolgt.

8. & 9. März 2018

Ambassador Basis und Praxis Seminar:

Der Servicetechniker als Botschafter des Unternehmens – Verkaufsfördernde Botschaften von Service- und Dienstleistungen

19. & 20. April 2018

Ambassador Servicesupport:

Gesprächsstrategien für schwierige Kundensituationen am Telefon und beim Serviceeinsatz

7. & 8. Juni 2018

Qualitätssicherung im Service:

Für höhere Kundenzufriedenheit, wirtschaftlichen Erfolg sowie für die Entwicklung neuer Produkte und Services

27. September 2018

Der Serviceleiter als „Mediator“:

Wie Sie die Konflikte erfolgreich lösen und Kosten sparen

KVA Service Kongress 2018

SERVICE – der Fixstern am Unternehmenshimmel

2 Tage geballtes Service-Wissen



Der jährliche Treffpunkt der Servicebranche in Österreich!

- ✓ 800 Minuten geballtes Service Know-how
- ✓ 150 Serviceverantwortliche zum Netzwerken
- ✓ 20 ReferentInnen – aus der Praxis für die Praxis
- ✓ 15 Aussteller mit Service-Innovationen
- ✓ 2 Key Note Speakers – lassen Sie sich überraschen
- ✓ 1 Podiumsdiskussion
- ✓ 1 Service Fest zum Unterhalten und Wein Verkosten
- ✓ 1 Kabarettist zum Lachen und Freuen
- ✓ 1 Service Award Verleihung für die zufriedensten Servicekunden

KVA Servicemanager-Lehrgang

Der KVA Servicemanager-Lehrgang mit Zertifikat ist seit über 15 Jahren ein fixer Bestandteil des KVA-Angebots.

Über 200 Teilnehmer haben den Lehrgang bereits erfolgreich abgeschlossen.

Neue Herausforderung und Rolle des Servicemanagers

- **Manager:** Wachstum und Ertrag planen und managen
- **Führungskraft:** Führen von Mitarbeitern in einem attraktiven Arbeitsumfeld
- **Vermarkter:** Überprüfen und neugestalten eines marktorientierten Serviceangebotes
- **Prozessmanager:** Identifizieren, beschreiben, optimieren der Prozesse für eine serviceorientierte Abwicklung und den Aufbau einer kundennahen Organisation
- **Qualitätsmanager:** Definieren, messen und einhalten der Qualitätskriterien für Kunden und Mitarbeiter
- **Strategie:** Aufbauen einer kurz- und mittelfristigen Servicestrategie

24. & 25. Mai 2018

Modul 1:

Service marketing – Servicepotential – Dienstleistungsportfolio

14. & 15. Juni 2018

Modul 2:

Serviceprozesse und Organisation

20. & 21. September 2018

Modul 3:

Service aktiv managen

18. & 19. Oktober 2018

Modul 4:

Wachstum und Strategie

Bitte reservieren Sie zeitgerecht Ihre Teilnahme, da der Lehrgang auf 15 Teilnehmer begrenzt ist.

**Auf Wunsch mit
KVA-Service-Diplom**