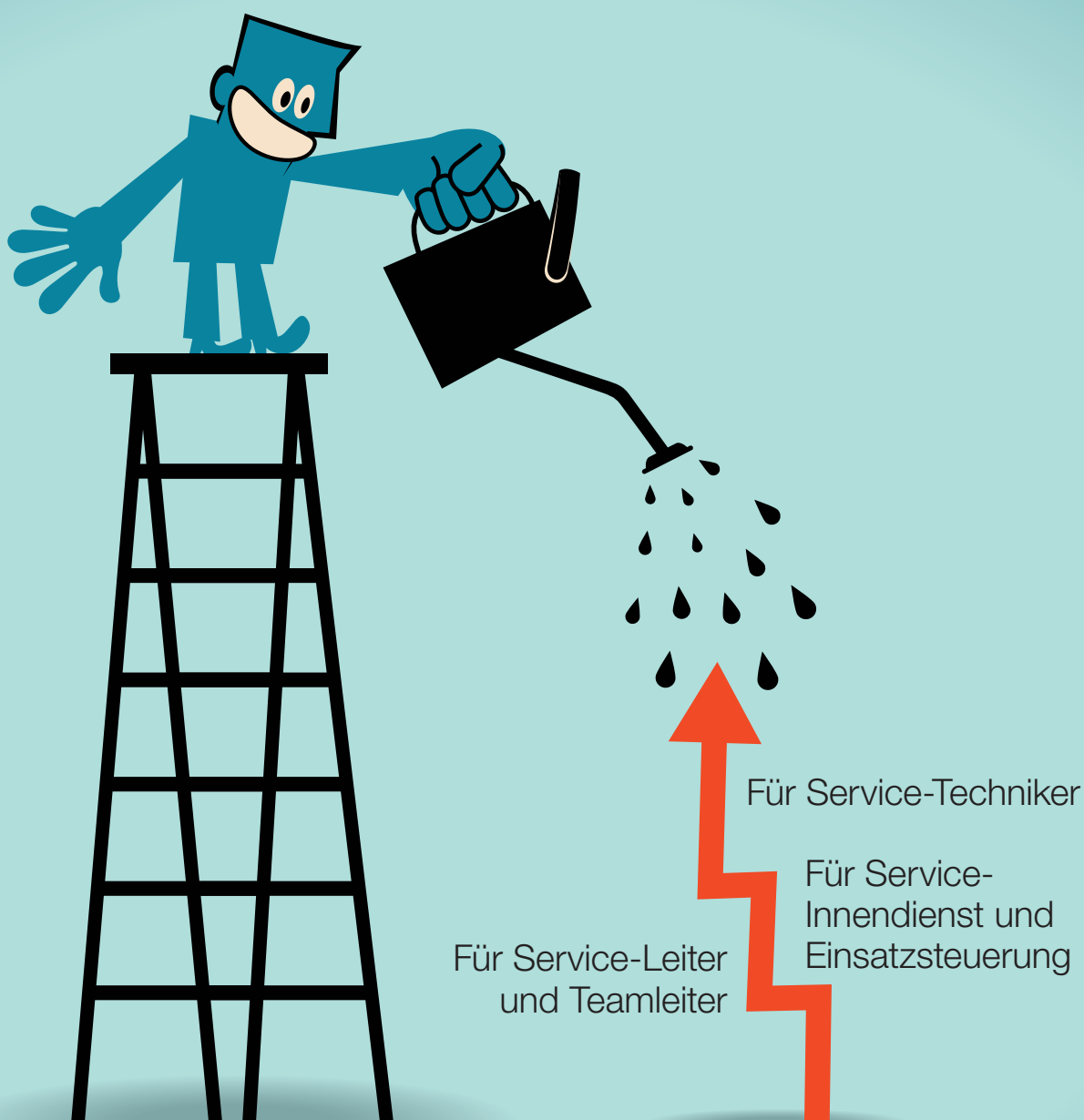


Ausbildungsprogramm 2019

Seminare für den Kundendienst



Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt sind Botschafter Ihres Unternehmens. Das **Ambassador Ausbildungsprogramm** bietet für Serviceunternehmen und deren Mitarbeiter eine nachhaltige Seminarreihe, um Kundenzufriedenheit und Kundenbindung zu fördern. **Nützen Sie das Potential Ihrer Mitarbeiter!**

KVA Ambassador Ausbildungsprogramm 2019

KVA Seminare unterscheiden sich grundlegend von anderen Anbietern.

Praxisorientiert und kompetent: Wir sind Praktiker. Unsere Trainer haben jahrzehntelange Erfahrung im technischen Kundendienst.

Individuell: Kein Unternehmen gleicht dem anderen. Wir passen unsere Trainingsinhalte an Ihre speziellen Anforderungen an.

Engagiert: Wir stehen Ihnen und Ihren Servicetechnikern auch nach dem Training bei Fragen und Problemen zur Seite.

Erfolgsgarantiert: Wir garantieren Ihnen, dass durch unsere Schulung eine signifikante Verbesserung der Qualifikation und damit eine Erhöhung der Kundenbindung eintritt.

Buchen Sie das
Servicetechniker Basis
und Aufbau Training
gemeinsam

Der Servicetechniker als Botschafter des Unternehmens im Kundenkontakt vor Ort



Alexander Liebhart
KVA Service Experte, Kundendienst-Trainer

Servicetechniker.Basis.Training

Eintägiges Verhaltens- und
Kommunikationstraining für Servicetechniker

- ✓ Vom Troubleshooter zum Botschafter sowie zur Visitenkarte des Unternehmens
- ✓ Grundlagen guter Kundenkommunikation und Gesprächsführung
- ✓ Eskalationen erkennen und neue erfolgreiche Wege in der Konfliktlösung einsetzen
- ✓ schwierige Gesprächssituationen als Chance zur Förderung der Kundenbeziehung



7. März 2019: Altengbach bei Wien

26. September 2019: Anthering bei Salzburg

Servicetechniker.Aufbau.Training

Eintägiges aufbauendes Verhaltens- und Kommunikationstraining für Servicetechniker

- ✓ unternehmensorientiertes Verhalten vs. kundenorientiertes Verhalten
- ✓ Präsentation der eigenen Service-Leistungen inkl. Nutzenargumentation
- ✓ Service-Lösungen zielgerichtet empfehlen (Wartungsvereinbarungen, Modernisierungen, Servicedienstleistungen ...)
- ✓ Beratungsgespräche erfolgreich abschließen

14. März 2019: Altengbach bei Wien

10. Oktober 2019: Anthering bei Salzburg

Service-Support Training

9. + 10. Mai 2019

Kommunikationstraining für Service-Innendienst-
Mitarbeiter und Einsatzsteuerung



Erfolgreiche Gesprächsstrategien in schwierigen Kundensituationen am Telefon

- ✓ typengerecht reagieren und eigenes Verhalten am Telefon reflektieren
- ✓ Gesprächsstrategien für Problemcharaktere (Nörgler, Besserwisser, Aggressive ...)
- ✓ erfolgreiche Reaktion auf persönliche Angriffe – typische Fehler vermeiden
- ✓ effektive und lösungsorientierte Terminvereinbarung mit Kunden



Mag.ª Brigitte Pinkernell-Wieser
KVA Service Expertin, Kundendienst-Trainerin

Service- & Teamleiter-Training

17. September 2019

Der Serviceleiter als „Mediator“ – Wie Sie Konflikte erfolgreich lösen und Kosten sparen



- ✓ Konflikte im Servicealltag: vermeidbar oder notwendig? Wodurch sind Konflikte vorprogrammiert?
- ✓ Strategien zur Konfliktbewältigung mit Kollegen, Mitarbeitern & Kunden
- ✓ Welche und wie hohe Kosten werden durch Konflikte verursacht?
- ✓ Wie Sie durch effektives Konfliktmanagement die Produktivität Ihres Serviceteams steigern können – mit Praxisbeispielen



Mag. Margot Tschank, eingetragene Mediatorin und **DI (FH) Horst Gamperl**, eingetragener Mediator

18. September 2019

Vertiefungsworkshop – Der Serviceleiter als „Mediator“

Mit zahlreichen Übungen zur Konfliktlösung innerhalb des Unternehmens/ des Serviceteams, mit Kunden sowie aktives Üben der Konfliktkostenberechnung.

Mit Fallbeispielen
und Beispielen
aus dem eigenen
Unternehmen

KVA Rechtsseminare

12. März (vormittags), Salzburg

23. Mai (vormittags), Wien

Das neue Arbeitszeitgesetz – Der 12 Stundentag: Welche Auswirkungen hat dies im Service?



- ✓ praktische Umsetzung 12 Stundentag mit und ohne Gleitzeit
- ✓ Wochenendarbeit nun möglich
- ✓ 12 Stundentag und Rufbereitschaft/Bereitschaftsdienst
- ✓ Neue Rechtsprechung zum Thema Reisezeit = Arbeitszeit



Mag. Gerda Krumböck
Expertin im Bereich
Personalentwicklung sowie
Arbeits- & Sozialrecht

23. Mai (nachmittags), Wien

DSGVO ein Jahr danach – Mythen, Aberglaube und Realität

Erste Beispiele von der Datenschutzbehörde, Erfahrungen aus der Praxis in Serviceunternehmen

(Die genauen Inhalte des Seminars werden je nach den ersten Rechtserechnissen festgelegt und vor dem Seminarbeginn bekannt gegeben.)



Dr. Günther Loibner LL.M.
Rechtsanwalt, Sunder-
Platzmann Loibner & Partner
Rechtsanwälte OG,
KVA Verbandsjurist

Onboarding und Mitarbeiterbindung

12. März (vormittags)

Referentin: **Mag. Gerda Krumböck**, Expertin im Bereich Personalentwicklung sowie Arbeits- & Sozialrecht

Neue Servicetechniker erfolgreich integrieren und langfristig begeistern

- ✓ Das Fundament für ein gelungenes Onboarding
- ✓ Die Vorbereitungsphase
- ✓ Der 1. Arbeitstag und was hier nicht geschehen darf
- ✓ Die Motivationswelle geht weiter
- ✓ Best-Practice-Beispiele aus dem Service und Onboarding-Checkliste

Online Lernplattform

Jederzeit Wissen auffrischen.

E-Learning als begleitende Maßnahme, um die Umsetzung der Trainingsinhalte zu fördern

- ✓ Trainingsinhalte werden aufgefrischt, vertieft und die Umsetzung aktiv unterstützt.
- ✓ Die Ergebnisse geben Aufschluss über gezielten weiteren Schulungsbedarf.
- ✓ Erfolg von Weiterbildungsmaßnahmen wird messbar gemacht.
- ✓ Die Produktivität der Mitarbeiter wird nur geringfügig eingeschränkt.

KVA Ambassador Ausbildungsprogramm 2019



Speziell für
Ihr Unternehmen
konzipiert

Inhouse Trainings

Firmeninterne Ambassador Trainings garantieren praxisnahe, individuell angepasste und professionelle Personalentwicklung im Service.

- ✓ Qualifizierte Trainer mit langjährigem Service-Know How kennen die Herausforderungen im technischen Kundendienst
- ✓ die Trainingsinhalte werden individuell adaptiert und an Ihre Anforderungen angepasst
- ✓ bereits durchgeführte Weiterbildungsmaßnahmen werden berücksichtigt und professionell darauf aufgebaut
- ✓ die Online Lernplattform unterstützt die erfolgreiche Umsetzung der Trainingsinhalte und ermöglicht eine modulare Weiterbildungsmaßnahme

Kontaktieren Sie uns für ein unverbindliches Erstgespräch: Telefon 02272/666 00, office@kva.at

Infos, Gebühren und Anmeldung

Seminarorganisation

Seminarzeiten: 9.00 bis 17.00 Uhr

Die genauen Seminarorte entnehmen Sie bitte unserer Website.

Teilnahmegebühr Seminar 1 Tag:

KVA-Mitglied € 390,- + Mwst.
kein KVA-Mitglied € 490,- + Mwst.

Teilnahmegebühr Seminar 2 Tage:

KVA-Mitglied € 720,- + Mwst.
kein KVA-Mitglied € 890,- + Mwst.

Teilnahmegebühr Rechtsseminar halbtägig:

KVA-Mitglied € 190,- + Mwst. kein KVA-Mitglied € 245,- + Mwst.

Melden sich zwei Teilnehmer aus einem Unternehmen für dasselbe Seminar an, so erhält der **2. Teilnehmer 10 % Nachlass**. Melden sich drei Teilnehmer für dasselbe Seminar an, so erhalten alle **3 Teilnehmer 10 % Nachlass**.

Schriftliche Unterlagen, Pausen-Erfrischungen und Mittagessen sind inkludiert.



Ich stehe jederzeit für fachliche Auskünfte zur Verfügung.
Herbert Vock | KVA Geschäftsführung
INFO-Telefon: 0676/410 75 90

Anmeldung: Bitte melden Sie sich direkt auf unserer Website <http://ausbildungen.kva.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.

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

Infos beim Veranstalter:

KVA Kundendienst Verband Österreich

Rudolfstraße 4, 3430 Tulln

Tel.: +43 (0)2272/666 00, Fax: +43 (0)2272/666 20

E-Mail: office@kva.at

Weitere KVA Veranstaltungen

KVA Spotlight

„Mobile Lösungen im Service“

16. Jänner 2019, Wals/Salzburg

20. KVA Service Kongress

25. & 26. April 2019, Altlingbach

<http://kongresse.kva.at>

KVA Servicemanager Lehrgang

ab 16. & 17. Mai 2019, Altlingbach

<http://sml2019.kva.at>

4. KVA Servicetechnikerforum

6. Juni 2019, Wals/Salzburg

Wir machen Ihre Servicetechniker fit für die Zukunft

Mehr auf www.kva.at