



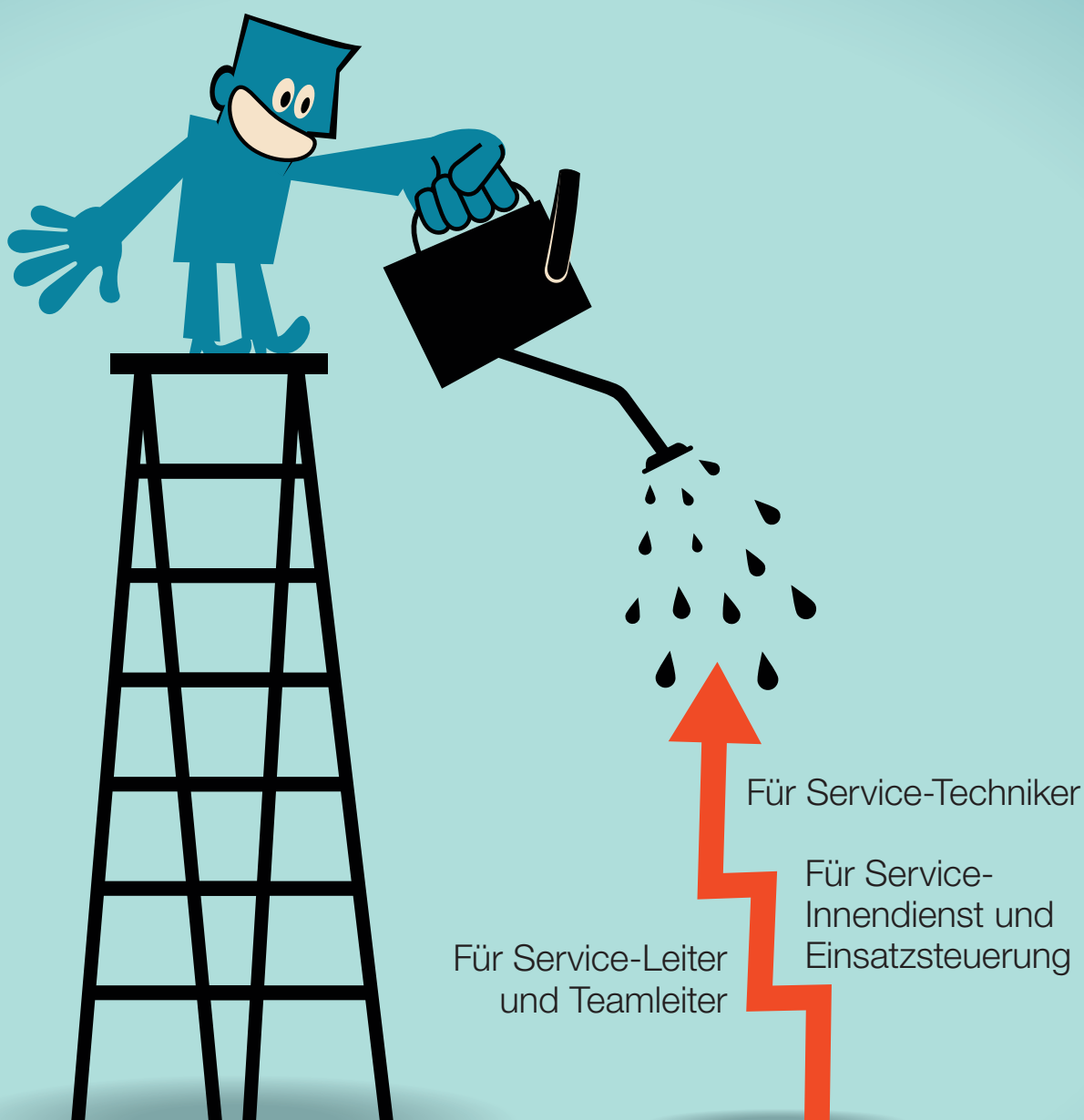
KUNDENDIENST VERBAND ÖSTERREICH

Ausbildungsprogramm 2020

Seminare für den Kundendienst

Servicemanager Lehrgang 2020

Die 4 Module zum Erfolg



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

Ihr Know-how Vorsprung mit dem KVA | www.kva.at

Servicemanager Lehrgang

Die 4 Module zum Erfolg

Sehr geehrte Service-Verantwortliche!

Der Kundendienst hat sich in vielen Unternehmen zu einem wichtigen strategischen Geschäftsfeld entwickelt, mit den Zielen:

- ✓ **Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit und Differenzierung am Markt**
- ✓ **Hoher Beitrag zum Unternehmensgewinn**

Hat Ihr Kundendienst eher eine reaktive Haltung, dann wird das vorhandene Wachstumspotential nicht optimal ausgeschöpft. Um das Geschäft gezielt voranzutreiben, bedarf es mehr als nur guter handwerklicher Arbeit.

Daraus ergeben sich neue Herausforderungen und Rollen für einen erfolgreichen Servicemanager:

- **Manager:** Wachstum, Ertrag und Erfolg planen und steuern
- **Führungskraft:** Situatives Führen von Mitarbeitern in einem attraktiven Arbeitsumfeld
- **Vermarkter:** Überprüfen und neugestalten eines marktorientierten Serviceangebotes und der Kundenbetreuungsaufgaben auf allen Mitarbeitererebenen
- **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 als Beitrag zum Unternehmenserfolg

Modul 1 14. + 15. Mai 2020, Alt Lengbach

Servicemarketing – Servicepotential – Dienstleistungsportfolio

Mittelfristige Servicetrends

- ✓ Service als zentrales Kundenbindungsinstrument
- ✓ Worauf es bei der Kundenbindung ankommt
- ✓ Nachhaltige Kundenbindung planen und realisieren

Marktpotentialerhebung

- ✓ Kundengruppen segmentieren
- ✓ Ermittlung des Servicepotentials

Marktchancen und Mitbewerber

- ✓ Marktkräfte im Service
- ✓ Servicequalität als Unterscheidungsfaktor zum Wettbewerb
- ✓ Kundenerwartungen und Zufriedenheit

Gestaltung attraktiver Serviceportfolios

- ✓ Entwicklung neuer (bezahlter) Serviceleistungen

- ✓ Strategie zur Entwicklung von Dienstleistungen
- ✓ Unterlagen zur Vermarktung, Servicevereinbarungen usw.

Dienstleistungen aktiv vermarkten

- ✓ Aktive Servicemarktbearbeitung aufbauen
- ✓ Marktbearbeitung zwischen Service und Neugeschäft
- ✓ Einbindung aller Mitarbeiter in den Service-Vertrieb

Erfolgreiche Service-Kommunikationsstrategien

- ✓ Service kommunizieren
- ✓ Kommunikationsstrategie-Abstimmung
- ✓ Kooperation Service – Vertrieb

... sowie Beispiele erfolgreicher Serviceorganisationen

Modul 2 18. + 19. Juni 2020, Alt Lengbach

Serviceprozesse und Organisation

Prozesse erkennen und abbilden

- ✓ Störung
 - ✓ Wartung und Reparatur
 - ✓ Garantie und Kulanz
 - ✓ Optimierung der Angebots- und Auftragsabwicklung
- ... mit Best Practice Beispielen

Effiziente Serviceprozesse gestalten

- ✓ Kernprozesse abbilden
- ✓ Prozesse optimieren
- ✓ Schnittstellen – Herausforderungen

Kundendienstesinsatz

- ✓ Auftragsmanagementstrukturen analysieren
- ✓ Bereitschaftsdienste optimieren
- ✓ Anlagenhistorie und Wissensdatenbanken aufbauen
- ✓ Einsatzabrechnung

Steuerung der Serviceeinsätze

- ✓ Technikereinsatzplanung manuell oder EDV-gesteuert
- ✓ Eskalation Störungsmanagement
- ✓ Online-Support und e-Service
- ✓ Ausbildung und Mitarbeiterqualifikation

Service digitalisieren

- ✓ digitale Unterstützungssysteme
- ✓ Anforderungen und Verbesserungen
- ✓ Schnittstellenherausforderungen
- ✓ Lastenheft und IT-Requirements
- ✓ IoT im Service

Service Balanced Score Card / Kennzahlen im Service

- ✓ Top aktuelles Praxisbeispiel
- ✓ Erfolgskennzahlen im Service
- ✓ Implementierung eines Kennzahlensystems
- ✓ Ergebnisse und Umsetzung der Zahlen

Machen Sie Ihre Mitarbeiter zu Ihrem Wettbewerbs-Vorteil!



Die Vortragenden im Überblick:

Die KVA Service Experten:



Alexander Liebhart, CMC
(Lehrgangsleiter)



Ing. Michael Haas



Mag. Gerda Krumböck



Dipl. Ing. Mag.
Dr. Michael Tesar

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.

Teilnehmer: Serviceleiter, Teamleiter im Innen- und Außendienst, Ersatzteil-Leiter, Disponenten

Der Lehrgang ist sowohl die perfekte Ergänzung für Profis auf Ihrem Weg zum Service-Champion als auch für neue Führungskräfte und qualifizierte Mitarbeiter zur Vorbereitung auf zukünftige Veränderungen, neue Aufgaben und Herausforderungen eines zeitgemäßen Kundendienstes.

Zielsetzung des Servicemanager Lehrgangs:

Praxisorientierte Weiterentwicklung des eigenen Service-Know-hows

- Wissensvermittlung von Service-Profis aus der Praxis
- Erfahrungsaustausch mit Serviceleitern aus unterschiedlichen Branchen
- Diskussion zu Fachthemen und Herausforderungen im Serviceumfeld
- Best Practice Beispiele und aktives Bearbeiten von Aufgabenstellungen

Modul 3 17. + 18. September 2020, Alt Lengbach

Service aktiv managen

Gestaltung einer effizienten Serviceorganisation

- ✓ Serviceorganisation versus Kundenanforderungen
- ✓ Zusammenarbeit mit Subunternehmern oder externen Dienstleistern
- ✓ Servicecenter zentral, dezentral oder extern?
- ✓ Operative Führungsaufgaben im Service
- ✓ Personalmanagement im Field-Service
- ✓ Mitarbeitergespräche, Zielvereinbarungen
- ✓ erfolgsbasierte Entlohnungssysteme
- ✓ Mitarbeiterentwicklung
- ✓ Mitarbeiter suchen und binden

- ✓ Service als interessanter Arbeitgeber
- ✓ Employer your Service Branding
- ✓ Stärken Ihrer Service Marke
- ✓ Aufgaben- und zukunftsorientierte Mitarbeiterentwicklung

Rechtliche Rahmenbedingungen im Service

- ✓ Neuerungen im Arbeitsrecht und Arbeitszeitgesetz
- ✓ mögliche rechtliche Konsequenzen für Führungskräfte
- ✓ Fallbeispiele aus dem Servicealltag

Modul 4 15. + 16. Oktober 2020, Alt Lengbach

Wachstum und Strategie

Wachstumsstrategien im Service

- ✓ Was Kundenbindung mit Wachstum zu tun hat
- ✓ Steigerung des Umsatzes durch aktiven Ausbau des Servicegeschäftes
- ✓ Ausweitung des Services durch Entwicklung neuer Leistungen entlang der Wertschöpfungskette
- ✓ Chancen für Servicechampions
- ✓ Umsatzwachstum bedeutet noch nicht Ertragswachstum
- ✓ Konkreter Wachstumsleitfaden

- anzupacken sind
- ✓ Leistungen hochproduktiver Serviceteams

Überprüfung der Service Preispolitik

- ✓ Chancen und Herausforderungen für die Ersatzteilpreise
- ✓ (Hoch-)Preisstrategie und Abrechnungssysteme
- ✓ Anreizsysteme für Kunden: Ziel dauerhafte Bindung
- ✓ Was ist bei der Umsetzung zu beachten
- ✓ Welche Voraussetzungen müssen gegeben sein

Kostensenkung und Möglichkeiten zur Produktivitätssteigerung

- ✓ Chancen für die Optimierung der Kostenstruktur im Service
- ✓ Welche Kostenblöcke bei Kostensenkungen

Ergebnis: Die Teilnehmer haben die Möglichkeit, eine kurz- bzw. mittelfristige Wachstums- bzw. Erfolgsstrategie für Ihr Unternehmen zu erarbeiten.

KVA Ausbildungsprogramm 2020

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.

Der Servicetechniker als Botschafter des Unternehmens im Kundenkontakt vor Ort



Alexander Liebhart, CMC
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

5. März 2020: Altlenzbach bei Wien

24. September 2020: Eugendorf bei Salzburg

inklusive digitalem
Coach zwischen Basis-
und Aufbaustraining

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

19. März 2020: Altlenzbach bei Wien

8. Oktober 2020: Eugendorf bei Salzburg

Service-Support Training

7. + 8. Mai 2020, Altlenzbach bei Wien

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. Brigitte Pinkernell-Wieser
KVA Service Experte, Kundendienst-Trainerin

KVA Ausbildungsprogramm 2020

KVA Service- & Teamleiter-Training

15. September 2020

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

29. September 2020

Vertiefungsworkshop – Der Serviceleiter als „Mediator“

mit durchgängigem Fallbeispiel

- ✓ Konfliktanalyse
- ✓ Konfliktkostenanalyse/Rechenbeispiel
- ✓ Erstgespräche/Pendelmediation
- ✓ Mediationsitzung
- ✓ Vereinbarung mit Nachbearbeitung und Feedback

IoT – Internet of Things – Eine praxisbezogene Einführung in das Internet der Dinge

1.–3. April 2020 (bis mittags), Wien

NEU

- ✓ IoT – Grundlagen
- ✓ Einführung in die Elektronik (Baulemente und Sensoren) und die Informationsverarbeitung
- ✓ Einführung in die Hard- und Software des Arduino Uno
- ✓ Praxisübungen mit verschiedenen Sensoren (Temperatur, Ultraschall, Bewegungsmelder, RFID, Feuchte, IR-Sender und Empfänger), Motoren und verschiedenen Ausgabegeräten (LCD-Display)
- ✓ Ein spannendes Abschlussprojekt



Ing. Simone Vanessa Bogad
Fachtrainerin, Kapsch Partner Solutions GmbH

Rechtsseminare:

Variable Vergütung im Service – Chancen und Hindernisse

16. September 2020, 09.00–12.30, Wien

- ✓ Wie passen Sie Ihr Vergütungssystem optimal an die Unternehmensziele an?
- ✓ Wie stellen Sie sicher, dass die Mitarbeiter - Ansprüche planbar bleiben?
- ✓ Welche rechtlichen und steuerrechtlichen Rahmenbedingungen müssen Sie beachten?
- ✓ Erfahren Sie in diesem Praxisseminar, von welchen Gestaltungsmöglichkeiten Ihr Unternehmen profitieren kann!

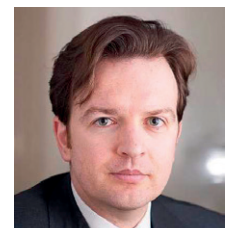


Mag. Gerda Krumböck
Expertin im Bereich Personalentwicklung sowie Arbeits- & Sozialrecht

Serviceverträge, AGBs und Haftung im Service

16. September 2020, 13.00–17.00 Uhr, Wien

- ✓ Vermeiden Sie irreführende Formulierungen in Serviceverträgen
- ✓ Verfassen Sie AGBs, die wirklich halten
- ✓ Beschränken Sie Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche wirksam
- ✓ Kennen Sie die Folgen von nicht eingehaltenen Servicelevel-Agreements
- ✓ Beachten Sie die Haftung bei Mangelfolgeschäden



Dr. Günther Loibner
Rechtsanwalt, Sunder-Plaßmann Loibner & Partner Rechtsanwälte OG und KVA Verbandjurist

Inhouse Trainings

Speziell für
Ihr Unternehmen
konzipiert

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

Anmeldung: Bitte melden Sie sich direkt auf www.kva.at an.

Seminarorganisation

Seminarzeiten: 9.00 bis 17.00 Uhr

Die genauen Seminarorte entnehmen Sie bitte unserer Website.

ACHTUNG: begrenzte Teilnehmeranzahl bei allen Seminaren und Lehrgängen

KVA Servicemanager Lehrgang, 4 Module:

KVA-Mitglied € 2.890,- kein KVA-Mitglied € 3.490,-

Teilnahmegebühr Seminar 1 Tag:

KVA-Mitglied € 390,- kein KVA-Mitglied € 490,-

Teilnahmegebühr Seminar 2 Tage:

KVA-Mitglied € 720,- kein KVA-Mitglied € 890,-

Teilnahmegebühr Rechtsseminar halbtägig:

KVA-Mitglied € 210,- kein KVA-Mitglied € 250,-

Teilnahmegebühr IoT-Seminar 2,5 Tage:

KVA-Mitglied € 890,- kein KVA-Mitglied € 1.050,-

Alle Preise zzgl. MwSt.

Schriftliche Unterlagen, Pausen-Erfrischungen und Mittagessen sind inkludiert.

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**.

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 € 60,- (+ 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



Ausbildungsleiter:

Herbert Vock

steht Ihnen persönlich für
Ihre Fragen zur Verfügung:

Tel.: 0676/410 75 90

E-Mail: herbert.vock@kva.at