



# KVA Service

## VERANSTALTUNGSKALENDER 2019



Alle Highlights im Service-Jahr 2019

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

## 7. März & 26. September 2019

### Servicetechniker.Basis.Training

Eintägiges Verhaltens- und Kommunikationstraining für Servicetechniker  
Vom Troubleshooter zum Botschafter sowie zur Visitenkarte des Unternehmens

## 14. März & 10. Oktober 2019

### Servicetechniker.Aufbau.Training

Eintägiges aufbauendes Verhaltens- und Kommunikationstraining für Servicetechniker  
Mindsetting und persönliche Einstellung: Der Servicetechniker als Kundenberater

## 9. & 10. Mai 2019

### Service-Support Training

Kommunikationstraining für Service-Innendienst-Mitarbeiter und Einsatzsteuerung  
Erfolgreiche Gesprächsstrategien in schwierigen Kundensituationen am Telefon

## 12. März 2019

### Onboarding und Mitarbeiterbindung

Neue Servicetechniker erfolgreich integrieren und langfristig begeistern

## 17. September 2019

### Service- & Teamleiter Training

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

## 18. September 2019

Vertiefungsworkshop mit zahlreichen Übungen zur Konfliktlösung

## KVA Tagungen

## 16. Jänner 2019

### KVA Spotlight

#### Mobile innovative Lösungen im Service

Lernen Sie innovative mobile bzw. virtuelle Lösungen für Ihren Kundendienst an nur einem Tag kennen!

Sie erhalten wertvolle Impulse von Service-Insidern.  
An Round Tables stellen Experten praxisnahe die neuesten mobilen Lösungen vor und wie Sie diese nutzen können

## 12. März & 23. Mai 2019

### KVA Arbeitsrechtsseminare

#### Das neue Arbeitszeitgesetz – Der 12 Stunden Tag

Welche Auswirkungen hat dies im Service?

## 23. Mai 2019

### KVA Rechtsseminar

#### DSGVO ein Jahr danach – Mythen, Aberglaube und Realität

Erste „Fälle“, Erfahrungen aus der Praxis von Serviceunternehmen

## 6. Juni 2019

### 4. KVA Servicetechnikerforum –

#### ausschließlich für Servicetechniker!

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!

## 20. KVA Service Kongress

### Spannende SERVICE-ZUKUNFT: Wie gelingt Service-Exzellenz in einer digitalisierten Welt?

25. & 26. April 2019, Altengbach bei Wien

### DER Treffpunkt der Servicebranche in Österreich!

- ✓ 800 Minuten geballtes Service Know-how
- ✓ 200 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 Service-Fest zum Unterhalten und Wein Verkosten
- ✓ 1 Kabarettist zum Lachen und Freuen
- ✓ 1 Service Award Verleihung für die zufriedensten Servicekunden

PLUS: einige Überraschungen zum 20. Jubiläum

## KVA Service Award

Machen Sie bei der maßgeschneiderten Kundenbefragung für den technischen Service, dem KVA Service Award, mit!

### So profitieren Sie vom KVA Service Award

- **Standardisiert:** auf die Anforderungen des technischen Services zugeschnitten
- **Einfach:** strukturierter und zeitsparender Prozess
- **Aussagekräftig:** Auftragsannahme, Auftragsabwicklung, Verhalten und Arbeitsqualität werden bewertet
- **Branchenübergreifend:** Lernen von den Besten – Benchmarks
- **Gezielt:** Punktgenaues Setzen der Verbesserungsmaßnahmen
- **Neutral:** Der KVA ist Koordinationsstelle

## 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.

## KVA Servicemanager Lehrgang

Der Lehrgang eignet sich sowohl als Update für Profis, als auch für qualifizierte Mitarbeiter zur Vorbereitung auf zukünftige Aufgaben und Herausforderungen für einen in die Zukunft gerichteten Kundendienst. Der KVA Servicemanager Lehrgang mit Zertifikat, mit über 200 Teilnehmern, ist seit über 15 Jahren ein fixer Bestandteil des KVA-Ausbildungsprogrammes.

### Zielsetzungen des Lehrgangs:

- Service-Theorie und Praxis
- Wissensvermittlung
- Erfahrungsaustausch
- Diskussion
- Best Practice Beispiele
- Training
- Workshop

## 16. & 17. Mai 2019

### Modul 1:

Servicemarketing – Servicepotential – Dienstleistungsportfolio

## 13. & 14. Juni 2019

### Modul 2:

Serviceprozesse und Organisation

## 19. & 20. September 2019

### Modul 3:

Service aktiv managen

## 17. & 18. Oktober 2019

### Modul 4:

Wachstum und Strategie

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



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.

**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](mailto:info@kva.at)

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