



Preisträger
Landesweiterbildungspreis
für innovatives „Blended
Learning“ Konzept

*Weiterbildungsprogramm 2023 für Service-Techniker*innen (m/w/d)*

Zertifizierung zum*zur "Competence-Services-Berater*in" (CSB[®]) in
Kooperation mit der Steinbeis-Akademie!



Mit vier Ausbildungsmodulen zum*zur – zertifizierten **Competence-Services-Berater*in**©

MOTIVATION

Servicetechniker*innen sind in ihrer Tätigkeit oft herausragend, jedoch konzentrieren sie sich oft nur auf die Technik und legen kaum bis wenig Wert auf eine beratende Kundenbeziehung. Doch gerade auch diese Komponente entscheidet über Erfolg und Misserfolg im Kontakt mit Kund*innen! **Erfolgreiche Servicetechniker*innen können** nicht nur Maschinen reparieren und warten, sondern bieten ihren Kund*innen Dienstleistungen in Form von Beratung, Service, verkaufen Lösungen und bauen durch erfolgreiche Unterweisungen nachhaltige Beziehungen auf. Um diesen nationalen wie internationalen Ansprüchen gerecht zu werden, unterstützen wir Sie mit dieser Ausbildung.

NUTZEN

Die Ausbildung richtet sich an die Junior*innen im Service wie auch an erfahrene Servicetechniker*innen, die sich weiterqualifizieren oder sich im Hinblick einer lebensphasenorientierten Entwicklung auf neue Rollen und Tätigkeiten vorbereiten möchten. In der Reifezeit werden oft neue Aufgaben angestrebt (Bsp. junge Kolleg*innen einarbeiten und schulen, als Applikationsberater*in tätig zu werden). Hierzu werden überfachliche Kompetenzen erforderlich. Hinzu kommen neue IT-geprägte Arbeitsaufgaben. Anders als junge haben erfahrene Mitarbeiter*innen eine geringere Vorerfahrung zu den heute geforderten Vermittlungsszenarien.

- praxisorientiertes Lernen durch Fallstudien und Experte*innen aus dem Service und der Fachlehre
- Erarbeitung eines Praxisprojekts für das eigene Unternehmen
- effektives Lernen und Nachhaltigkeit durch unser "Blended Learning" Konzept
- anerkanntes Hochschulzertifikat durch die Steinbeis-Hochschule Berlin (SHB) mit Credit Points, die im Rahmen eines Bachelor- und Master-Studiums als Vorleistung anerkannt werden können.

Mit nur vier Modulen können Servicetechniker*innen ein **Hochschulzertifikat "CompetenceServicesBerater*in"** (CSB©) erwerben. Damit erhalten Sie einen **Qualifikationsnachweis einer staatlich anerkannten Hochschule**. Zudem werden Credit Points (CP) nach dem European Credit Transfer System (ECTS) vergeben.

ZUGANGSVORAUSSETZUNGEN

Um den Abschluss "CompetenceServicesBerater*in" (CSB©) zu erwerben und an der Prüfung teilzunehmen sind die Module S1.1; S1.2; S1.3 S1.4 zu belegen sowie eine Prüfung abzulegen.

PRÜFUNG

Schriftliche Prüfung: 90 Minuten, Transferbericht (20 - 25 Seiten). **Die Prüfung und die Zertifikatsvergabe** erfolgen durch den Prüfungsausschuss der Steinbeis-Akademie und der **SteginkGroup-Akademie**, Schwäbisch Gmünd.

ZIELE

Servicetechniker*innen lernen, verschiedene Aspekte der zwischenmenschlichen Interaktion und Beziehungen besser kennen. Sie lernen, wie durch gezielte Fragestellungen Wünsche von Kund*innen erfasst werden, wie eigene Fachtrainings geplant und professionell organisiert werden, wie sie sich in ihrer erweiterten Expert*innenrolle zurechtfinden, um somit erfolgreich aufzutreten.

TRAINER*INNENTEAM DER STEGINKGROUP-AKADEMIE



PROJEKTVERANTWORTLICHE | **Henriett Stegink**

Seit über 20 Jahren als IT-, Produkt- und Kundentrainerin national tätig. Sie berät und unterstützt Unternehmen bei der Ausbildung von Fachpersonal, hilft beim Aufbau von Weiterbildungsabteilungen, Organisiert und konzipiert zertifizierte Ausbildungen und der Erstellung von eTrainings.

Im Prüfungsausschuss der Steinbeis Hochschule Berlin akkreditiert zur Zertifizierung von Servicetechnikern. Autorin von eBooks zur Fachlehre.

UND WEITERE

erfahrene Referent*innen der **SteginkGroup-Akademie** - allesamt Praktiker*innen aus der Industriefachlehre und dem Kundenservice.

INHALTE DER AUSBILDUNGSREIHE

Modul 1: Der Servicetechniker*innen als Beratungs- und Kundendienstprofi

Dieses Trainingsmodul erweitert Ihre Fähigkeiten im kundenorientierten Dialog und der zweckmäßigen Vertriebsorientierung.

- Bedürfnisse der Kundschaft erkennen
- Bewusst wahrnehmen, was der*die Kund*in will
- Vertrauensvolle Beratungsgespräche
- Nutzenbezogene Leistungsdarstellung
- Verkaufs-Chancen gezielt ausloten
- Drohende Kundschaftverluste erkennen und handeln

Modul 2: Erfolgreiche Unterweisung im Kundenservice

*Sie erlernen den gezielten Methoden- und Medieneinsatz für Ihre Kund*innen - und Produkttrainings im Serviceeinsatz.*

- Was ist unter Technik Didaktik zu verstehen?
- Merkmale der Erwachsenenbildung
- Welche Lerntypen gilt es zu unterscheiden?
- Durchführen von Schulungen im Unternehmen vor Ort
- Erstellung eines Rahmenstoffplanes für technische Schulungen und Sicherheitsunterweisungen.

Modul 3: Methodische Fehlersuche im Service

Systematische Fehlersuche beinhaltet eine durchdachte Erfassung und Abgleichung möglicher Ursachen und die gezielte Beseitigung der Ursache.

- Techniken zum Informationsgewinn
- Optimierung der Auftragsklärung
- Vorgehen in der methodischen Fehlersuche
- Systematische Frage- und Denktechniken
- Grundlage des systematischen Vorgehens

Modul 4: Erfolgreiche ENGLISCH-Kommunikation

Zur erfolgreichen englischen Verständigung gehören Fachbegriffe, sowie das verständliche Beschreiben von Fehleranalysen und Sicherheitsvorschriften.

- Grundlagen des technischen Englisch
- Bewährte Formulierungen, Redewendungen, und umgangssprachliche Formulierungen im internationalen Kontakt mit Kund*innen
- dos and donts der englischen Kommunikation
- Small Talk in internationalen Geschäftsbeziehungen

Modul 5: Globale interkulturelle Service-Kompetenz

An ausgewählten Ländern lernen Sie zeitgemäße und kulturelle Umgangsformen, die sich als wesentlich im internationalen Kundenservice erweisen.

- Magie des ersten Eindrucks
- Werte, Normen, Stereotype anderer Kulturen
- Begrüßungsrituale und korrekte Anreden
- Vermeidung von Konflikten im interkulturellen Umfeld
- Verhandeln an ausgewählten Zielländern

Modul 6: Telefontraining und Einsatz neuer Medien

In diesem Modul lernen Sie mehr zu psychologischen Hintergründen eines Telefongesprächs, reflektieren Ihr eigenes Gesprächsverhalten, und wie Sie Telefonate erfolgreich und entspannt meistern.

- Begrüßungsrituale und korrekte Anreden
- Die richtige Einstellung am Telefon
- Bevor Sie mit den Kund*innen reden: Wie reden Sie mit sich selbst?
- Überzeugen Sie mit den Ohren, nicht mit dem Mund!
- Kleider machen Leute – Worte machen Zusagen
- Höfliche Einwandbehandlung

METHODIK

Diese "Blended Learning" Ausbildung wird in Präsenz- und Online Phasen durchgeführt. Zwischen den Präsenzterminen findet je eine Online-Phase statt. In Gruppenarbeiten, Rollenspielen und Fallstudien wird Motivation zum Arbeitsthema erreicht. Alle Teilnehmer erhalten Zugang zu einem LMS auf der die Ausbildungsunterlagen zur Verfügung gestellt werden.



AUSBILDUNGSGRUPPE

Maximal 12 Teilnehmer*innen

ABSCHLUSS

Teilnahmezertifikat. Ein Hochschulzertifikat (SHB) nach schriftlicher Prüfung: 90 Minuten, Transferbericht (20 - 25 Seiten). Die Prüfung und Zertifikatsvergabe erfolgten durch den Prüfungsausschuss der Steinbeis-Akademie und der SteginkGroup-Akademie, Schwäbisch Gmünd.

TERMINE	2023	SÜD
Module 1 + 2:	21. - 24. März	Schwäbisch Gmünd
Modul 3:	27. - 28. April	Schwäbisch Gmünd
Module 4 + 5:	20. + 21. Juli	Schwäbisch Gmünd
Modul 6:	21. - 22. Sept.	Schwäbisch Gmünd

TERMINE	2023	NORD
Module 1 + 2:	25. - 28. April	BTZ Lingen
Modul 3:	15. - 16. Juni	BTZ Lingen
Module 4 + 5:	27. - 28. Juli	BTZ Lingen
Modul 6:	02. - 03. Nov.	BTZ Lingen

PREIS ges. Module 1 - 7 € 7.320,- zzgl. MwSt.

PREIS *CSB© Ausbildung € 4.900,- zzgl. MwSt.

**Module 1.1; 1.2; 1.5; 1.6*

Gebühren Zertifizierung (SHB) € 390,- zzgl. MwSt.

SEMINARBEDINGUNGEN

- Zahlungsbedingungen** Die vollständigen Trainingskosten sind zu Beginn eines jeden Trainings zur Zahlung fällig. Bei Anmeldung zu unseren Trainings erhalten Sie eine Rechnung. Wir bitten um Verständnis, dass wir die Teilnahme nur gewähren können, wenn die Teilnahmekosten auf unserem Konto eingegangen sind.
- Sonderkonditionen** Bei Teilnahme mehrerer Mitarbeiter*innen eines Unternehmens sowie vermit[®] - Mitglieder gewähren wir einen Nachlass von 10% auf unsere Trainings
- Stornobedingungen** Wir bitten um Verständnis, dass wir bei Abmeldungen ab *drei Wochen* vor Veranstaltungsbeginn eine Storno-Gebühr von 50% der Teilnahmekosten verrechnen. Abmeldungen die *fünf Werktage* vor Trainingsbeginn und im Falle einer *Nichtteilnahme* werden wir die gesamten Gebühren in Rechnung stellen. Selbstverständlich ist die Nennung einer Ersatzperson ohne Zusatzkosten möglich. Der Trainingsprogramm mit Zertifikat kann nur vor Beginn des ersten Moduls storniert werden.
- Änderungen** Die Vorbereitung unserer Trainings und Terminvereinbarungen erfolgen langfristig. Wir bitten daher um Verständnis, das in Einzelfällen Änderungen erforderlich sein können. Diese teilen wir Ihnen rechtzeitig mit!
- Absage einer Veranstaltung** Im Falle der Absage eines Trainings– zum Beispiel aus Krankheitsgründen der referierenden Person – wird binnen eines Monats ein Ersatztermin angeboten. Bei kurzfristigen Absagen können keine Entschädigungen für Reisekosten gewährt werden.
- Hotelreservierung** Gerne übernehmen wir auf Wunsch die Hotelreservierung für Sie. Die Rechnung begleichen Sie bitte selbst spätestens am Abreisetag im Hotel.

ANMELDUNG zur Servicetechniker*innen Ausbildung (m/w/d)

Modul	Training	Tage	Teilnahme (EUR)	Termine 2023
S 1.1	Der*Die ST als Beratungs-/Vertriebsprofi	2	1.240, -- €	21./22. März
S 1.2	Erfolgreiche Unterweisung im Kundenservice	2	1.240, -- €	23./24. März
S 1.3	Methodische Fehlersuche im Service	2	1.240, -- €	27./28. April
S 1.4	Erfolgreiche ENGLISCH-Kommunikation	1	1.180, -- €	20. Juli
S 1.5	Globale interkulturelle Service-Kompetenz	1	1.180, -- €	21. Juli
S 1.6	Telefontraining und Einsatz neuer Medien	2	1.240, -- €	21./22. Sept.
	CSB® Ausbildung Module S 1.1; 1.2; 1.5; 1.6 *excl. Prüfungsgebühr	7	*4.900,-- €	/
	Gesamte Ausbildung Module S 1.1 – S 1.6 *excl. Prüfungsgebühr	10	*7.320,-- €	/
	Prüfung zum*zur CSB®	1	560,-- €	23. Sept.
Teilnehmende / Anmeldungen				
Modul	Name	Vorname	Funktion im Unternehmen	

*vermit® Mitmacher*innen erhalten 10 % Rabatt auf die Lehrgangsgebühren

HOTEL: Bitte buchen Sie direkt beim Hotel. Hotel-Empfehlungen erhalten Sie mit unserer Trainingsbestätigung.

Datum / Unterschrift

Absender*in / Rechnungsadresse (Firmenstempel)

Ansprechpartner*in

Funktion

Tel.

E-Mail

Vielen Dank für Ihre Anmeldung!

Sie erhalten von uns rechtzeitig eine schriftliche Teilnahmebestätigung.

Bitte senden an:

Frau Bettina Tabor

SteginkGroup
Technologiezentrum
Marie-Curie-Straße 19
73529 Schwäbisch Gmünd
Tel.: +49 7171 10 46 79-0

seminarteam@stegingroup.de
www.stegingroup.de

Z U K U N F T G E S T A L T E N

Unsere Veranstaltungsorte und Weiterbildungskooperationen:

**Campus Handwerk
Süd-West Niedersachsen GmbH**
Beckstraße 19
49809 Lingen
Telefon +49 591 97304 -0

**SteginkGroup-Akademie
Gmünder Technologie Zentrum**
Marie-Curie-Str. 19
73529 Schwäbisch Gmünd
Telefon +49 7171 104 679 -0

**Bei Fragen wenden Sie sich bitte an
Henriett Stegink**
- Ausbildung und Zertifizierung -
Telefon +49 7171 - 104 679 -0
h.stegink@steginkgroup.de

