



Akademie

Klare Vorteile, die Sie überzeugen

Das modulare Lehrgangskonzept „Servicequalität“ bietet Ihnen eine Fülle an Pluspunkten:

- | | |
|---|--|
| 1 | Motivation und Handlungssicherheit Ihrer Mitarbeiter erhöhen sich |
| 2 | Kundenbindung durch mehr Kompetenz im Service- und Beschwerdemanagement |
| 3 | Effizient strukturiertes Lehrgangskonzept |
| 4 | Optimaler und kompakter Wissenstransfer in kürzester Zeit |
| 5 | Praxisorientiertes Expertenwissen auf neuestem Stand |
| 6 | Persönliches und fachliches Feedback von Experten |
| 7 | Interaktives Arbeiten in kleinen Gruppen |
| 8 | Persönliche Beratung – individuell und bundesweit, auf Wunsch auch bei Ihnen vor Ort |

Sie möchten Ihren Mehrwert sichern? Dann buchen Sie Ihr Lehrgangsmodule „Servicequalität“ jetzt mit der beiliegenden Faxantwort. Oder sprechen Sie unseren Kontaktpartner in Ihrer Nähe an. Wir nehmen uns gerne Zeit für Sie!

Mehr Informationen und Weiterbildungsangebote sowie unser praktisches Online-Anmeldeformular finden Sie unter:

www.tuev-sued.de/akademie



www.tuev-sued.de/akademie

Management

- Anlagen- und Produktionstechnik
- Umwelttechnik
- Arbeits- und Gerätesicherheit
- Medizin und Gesundheit
- Verkehr und Logistik
- Elektro- und Gebäudetechnik
- Informationstechnologie

TÜV SÜD Akademie GmbH
Ulrike Heck
Westendstraße 160
80339 München
Telefon +49 (0) 89 5791-2762
Telefax +49 (0) 89 5791-2671
ulrike.heck@tuev-sued.de



Akademie

Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.

Servicequalität

Das modulare Lehrgangskonzept für ausgezeichneten Service

Termine 2010

ZM 61 Service Stand 10.09

TÜV SÜD Akademie GmbH

TÜV®



Überlassen Sie Ihre Servicequalität nicht dem Zufall

Mit Service begeistern

Der Wettbewerbsdruck sowie vergleichbare Produkte und Dienstleistungen bewegen Unternehmen verstärkt dazu, neue Möglichkeiten zur Differenzierung in ihren Märkten zu finden. Herausragende und profitable Kunden mittels exzellentem Service zu binden, ist dabei selbst in schwierigen Zeiten ein Erfolgskonzept. Dies muss genau dort passieren, wo Kunden auf die Botschafter eines Unternehmens treffen – die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Servicequalität in vier Schritten

Mit unseren vier Modulen zur Servicequalität bieten wir Ihnen ein ganzheitliches und effektives Qualifizierungskonzept. Neben psychologischen und prozessualen Grundlagen erhalten die Teilnehmer praxiserprobte Werkzeuge, um Servicequalität zu beurteilen und zu verbessern. Sie verinnerlichen unverzichtbares Prozess- und Kommunikations-Know-how, um sowohl Rahmenbedingungen als auch unmittelbare Beziehungen mit Kunden und Interessenten zu gestalten.

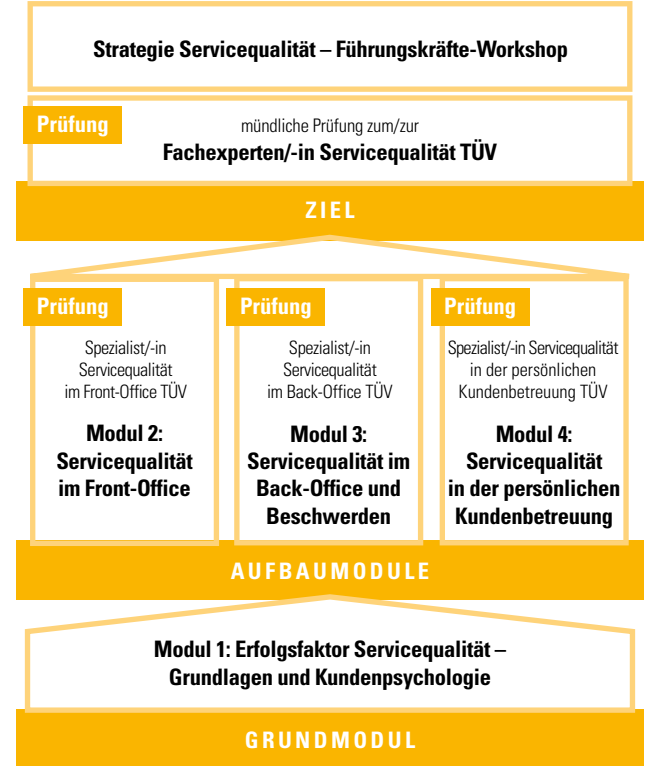
- **Erfolgsfaktor Servicequalität – Grundlagen und Kundenpsychologie:** Praxisnahe Begriffe und unverzichtbare Hintergründe zu Service und Qualität kennen und gezielt einsetzen
- **Servicequalität im Front-Office:** Optimierung Ihrer Serviceprozesse sowie adäquates Erkennen, Erfassen und Betreuen von Interessenten und Kunden
- **Servicequalität im Back-Office und Beschwerden:** Strukturiertes und lösungsorientiertes Bearbeiten von Anfragen und Beschwerden
- **Servicequalität in der persönlichen Kundenbetreuung:** Systematische Vorbereitung und Abwicklung von Kundenbesuchen

Servicequalität ist ein Schlüsselfaktor für Ihren Unternehmenserfolg. Erfahrene Spezialisten zeigen Ihnen, wie Sie die Bedürfnisse Ihrer Kunden erkennen und befriedigen und damit zum „Service-Leader“ in Ihrem Markt werden. Mit der Optimierung Ihres Services steigern Sie Ihren Umsatz!

Qualifizieren Sie sich zum Manager von Kundenbeziehungen

Ganzheitliches und effektives Lehrgangskonzept

Mit ausgeprägter Servicequalität können Sie sich in wettbewerbsintensiven Märkten, in denen immer mehr Anbieter mit ähnlichen oder gleichen Leistungen aufwarten, positiv von der Konkurrenz abheben. In unseren Einzelmodulen lernen Sie, mit Ihren Kunden zu wachsen.



Je nach Arbeitsschwerpunkt – Front-Office, Back-Office oder persönliche Kundenbetreuung – und Ihren persönlichen Zielen buchen Sie flexibel die Aufbauseminare. Der erfolgreiche Abschluss der Module 1–4 sowie Ihre berufliche Tätigkeit im Kundenservice ermöglichen Ihnen die Teilnahme an der mündlichen Prüfung **zum/zur Fachexperten/-in Servicequalität TÜV**.

Für strategische Entscheider und Führungskräfte bieten wir individuelle Lösungen in unserem Sondermodul „**Strategie Servicequalität**“ an. Wir unterstützen ganz individuell Führungskräfte, die Servicequalität als Strategie implementieren, durch Analysen und Workshops.

Die sichere Basis für alle Kundenbeziehungen

Modul 1: Erfolgsfaktor Servicequalität – Grundlagen und Kundenpsychologie

Anspruchsdenken sowie die Suche der Kunden nach Sicherheit machen Service zu einer anspruchsvollen Aufgabe. Kundenorientiert durchgeführt ist Service das Tor zu einer langfristigen Kundenbeziehung. In diesem Modul werfen Sie einen kritischen Blick auf die Ist-Situation der Kundenbetreuung aus psychologischer und prozessualer Sicht.

Inhalt

- Bedürfnisse von Kunden und Interessenten erkennen
- Ursachen für Widerstand und Enttäuschung analysieren
- Kundenerwartungen steuern
- Qualitätskriterien im Service
- Servicequalität messen und beurteilen
- Service- und Dialogprozesse optimieren
- Transfer und Umsetzung in Arbeitssituationen der Teilnehmer

Teilnehmerkreis

- Mitarbeiter/-innen aus dem Vertriebsinnendienst, Front- oder Back-Office
- Hotline- und Call-Center-Mitarbeiter/-innen
- Technischer oder kaufmännischer Vertriebsaußendienst

Abschluss:	Teilnahmebescheinigung der TÜV SÜD Akademie
Dauer:	1 Tag
Preis:	385,00 € Teilnahmegebühr (zzgl. MwSt.)
Referent:	Fachdozenten der TÜV SÜD Akademie
Produkt-Link:	www.tuev-sued.de/akademie/6124036

Ihr Nutzen:

- Das Training vermittelt das psychologische Fundament anhand simpler und eingängiger Modelle.
- Wir geben Ihnen unverzichtbare Tipps für eine individuelle Umsetzung.
- Sie lernen, Ihren Service kundenorientiert zu beurteilen.



Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck

Modul 2: Servicequalität im Front-Office

Front-Office, Vertriebsinnendienst oder Hotline sind erste Anlaufstellen für Interessenten, interne und externe Kunden. Hier wird häufig der Grundstein einer Geschäftsbeziehung gelegt. Sie unterscheiden zwischen Bedarf und Bedürfnissen von Anrufern und erfassen diese strukturiert. Sie zeigen Lösungswege auf und treffen konkrete Vereinbarungen mit Ihren Gesprächspartnern, die Sie dokumentieren.

Inhalt

- Erreichbarkeit sichern
- Einheitliche und zeitgemäße Gesprächsannahme
- Herstellen des Kunden- und Themenbezugs
- Bedarf und Bedürfnis – ein wichtiger Unterschied
- Lösungsvereinbarungen erzielen, Effizienztechniken anwenden
- Mit Zurückhaltung und Widerständen umgehen
- Gespräche richtig dokumentieren
- Eskalierende Gespräche – Umgang und Lösungswege
- Prüfung zum/zur Spezialist/-in Servicequalität im Front-Office TÜV

Teilnehmerkreis

- Mitarbeiter/-innen aus dem Vertriebsinnendienst, Front-Office
- Hotline- und Call-Center-Mitarbeiter/-innen

Voraussetzung

Teilnahme am Modul 1 „Erfolgsfaktor Servicequalität“

Abschluss:	Zertifikat „Spezialist/-in Servicequalität im Front-Office TÜV“
Dauer:	1 Tag
Preis:	385,00 € Teilnahmegebühr 45,00 € Prüfungsgebühr (alle zzgl. MwSt.)
Referent:	Fachdozenten der TÜV SÜD Akademie
Produkt-Link:	www.tuev-sued.de/akademie/6124037

Ihr Nutzen:

- Schwierigen Situationen begegnen Sie sicher und lösen diese zur Zufriedenheit aller.
- Wir zeigen Ihnen, wie Sie Ihre Serviceprozesse optimieren und die Rolle des Beziehungsmanagers übernehmen.
- Sie wickeln Gespräche strukturiert und kundenindividuell ab.



Von der Problem- hin zur Lösungsorientierung

Modul 3: Servicequalität im Back-Office und Beschwerden

In Back-Office-Einheiten werden klassisch eskalierte Kundengespräche, schriftliche Anfragen und Beschwerden weiterverfolgt. Hier entscheiden Antwortzeit und -qualität über die Einschätzung der Zuverlässigkeit durch den Kunden. Sie trainieren die abschließende Bearbeitung von Kundenvorgängen und erstellen eigene Antwortschreiben.

Inhalt

- Kundenschriften analysieren, fehlende Informationen einholen
- Brief- und E-Mail-Konzepte erstellen
- Umgang mit unausgesprochenen Leserfragen
- Kunden- und Themenbezug herstellen
- Von der Rechtfertigung zur Lösung
- Appelltechniken: So bleiben Sie im Gespräch
- Prüfung zum/zur Spezialist/-in Servicequalität im Back-Office TÜV

Teilnehmerkreis

- Mitarbeiter/-innen aus dem Vertriebsinnendienst, Front- oder Back-Office
- Hotline- und Call-Center-Mitarbeiter/-innen
- Technischer oder kaufmännischer Vertriebsaußendienst

Voraussetzung

Teilnahme am Modul 1 „Erfolgsfaktor Servicequalität“

Abschluss:	Zertifikat „Spezialist/-in Servicequalität im Back-Office TÜV“
Dauer:	1 Tag
Preis:	385,00 € Teilnahmegebühr 45,00 € Prüfungsgebühr (alle zzgl. MwSt.)
Referent:	Fachdozenten der TÜV SÜD Akademie
Produkt-Link:	www.tuev-sued.de/akademie/6124038

Ihr Nutzen:

- Sie binden Kunden durch Zuverlässigkeit, Souveränität und Wertschätzung.
- Anfragen, Reklamationen und schwierige Situationen bearbeiten Sie strukturiert, schnell und lösungsorientiert.
- Direkter Benefit: Anschreiben-Vorschläge und individualisierte Textbausteine



Geben Sie exzellentem Service Ihr Gesicht

Modul 4: Servicequalität in der persönlichen Kundenbetreuung

Persönliche Beziehungen prägen den Serviceeindruck beim Kunden. Sie bergen ein hohes Potenzial für aktive Empfehlung sowie Zusatzverkäufe. In diesem Modul trainieren Sie die Vorbereitung und Abwicklung eines Kundenbesuchs unter dem Aspekt Service.

Inhalt

- Terminvereinbarung, Bedarfsanalyse und Auftragsdefinition
- Gesprächsvorbereitung und „Knigge“ für den Vor-Ort-Besuch
- Bezug zur Vorgeschichte herstellen und weiteres Verfahren festlegen
- Umgang mit Störungen und Konflikten
- Leistungsdarstellung und Verbleib regeln
- Prüfung zum/zur Spezialist/-in Servicequalität in der persönlichen Kundenbetreuung TÜV

Teilnehmerkreis

- Technischer und kaufmännischer Vertriebsaußendienst
- Kundendienst (Wartungsingenieure/-innen, Techniker/-innen, Kundenbetreuer/-innen etc.)

Voraussetzung

- Teilnahme am Modul 1 „Erfolgsfaktor Servicequalität“
- Wir empfehlen die vorherige Teilnahme am Modul 3 „Servicequalität im Back-Office und Beschwerden“.

Abschluss:	Zertifikat „Spezialist/-in Servicequalität in der persönlichen Kundenbetreuung TÜV“
Dauer:	1 Tag
Preis:	385,00 € Teilnahmegebühr 45,00 € Prüfungsgebühr (alle zzgl. MwSt.)
Referent:	Fachdozenten der TÜV SÜD Akademie
Produkt-Link:	www.tuev-sued.de/akademie/6124039

Ihr Nutzen:

- Sie trainieren und optimieren Ihre Kompetenzen durch Feedback und Verbesserung.
- Eine strukturierte Herangehensweise macht Sie zum erfolgreichen Beziehungsmanager.
- Wir zeigen Ihnen, wie Sie auch in schwierigen Situationen wertschätzend überzeugen.



»Konsequenter Unternehmenserfolg ist von ganzheitlicher Personal-Qualifizierung nicht mehr zu trennen.«



Die Expertise für Ihre berufliche Zukunft Fachexperte/-in Servicequalität TÜV

Kunden sind bereit, in hohe Servicequalität zu investieren. Somit gewinnt die Servicequalität im Unternehmen zunehmend an Einfluss auf die Kaufentscheidungen der Kunden.

Der erfolgreiche Abschluss der Module 1–4 sowie Ihre berufliche Tätigkeit im Kundenservice ermöglichen Ihnen die Teilnahme an der mündlichen Prüfung **zum/zur Fachexperten/-in Servicequalität TÜV**.

Als Fachexperte/-in Servicequalität TÜV verfügen Sie über ein ganzheitliches Wissen und haben so die Möglichkeit, Ihre Servicequalität zu optimieren und somit wertvolle Wettbewerbsvorteile für Ihr Unternehmen zu sichern. Dabei sind Sie in der Lage, Verbesserungen in der Servicequalität sowohl bei sich als auch im Unternehmen zu erkennen und effizient umzusetzen.

Durch die erfolgreiche Prüfung sichern Sie sich das Zertifikat der TÜV SÜD Akademie. Sie erwerben eine anerkannte Qualifikation und verfügen somit über einen hochwertigen Kompetenznachweis, der Ihr berufliches Profil im Bereich „Service“ ergänzt.



Individuelle Lösungen für strategische Entscheider und Führungskräfte

Strategie Servicequalität – Führungskräfte-Workshop

Einschlägige Maßnahmen zur Professionalisierung von Service-Mitarbeitern müssen fördernd und fordernd vom Management begleitet und weiterentwickelt werden. Daher bieten wir zur nachhaltigen Ergebnissicherung ein Inhouse-Modul für Führungskräfte und/oder die Geschäftsleitung an, nach einem in der TÜV SÜD Akademie sehr bewährten Konzept.

Ist-Analyse

Der Workshop wird gemeinsam mit Ihren Verantwortlichen für die Servicestrategie konzipiert. Dazu führen wir Experten-Interviews in Ihrem Unternehmen durch, die die aktuelle Situation analysieren. Als Ergebnis erhalten Sie von uns ein **management summary** über den Status der Serviceorientierung in Ihrem Unternehmen, Informationen zum Branchen-Benchmark, bereits umgesetzte Maßnahmen und deren Ergebnisse, Empfehlungen etc.

Führungskräfte-Workshop

Anhand der Ziele, der Erwartungen Ihrer Kunden sowie der Ist-Analyse entwickeln wir den Führungskräfte-Workshop nach Ihren Bedürfnissen. Ausgehend von Unternehmensstrategie und -zielen definieren und präzisieren wir gemeinsam die Serviceziele und Servicestandards. Hieraus werden Maßnahmen entwickelt, um bestehende oder geplante Ziele im Unternehmen umzusetzen.

Mögliche Inhalte sind z. B.:

- Grundsätze zu Servicestrategie und Servicezielen
- Formulierung und Kommunikation von Serviceversprechen
- Kriterien für die Maßnahmenentwicklung
- Messgrößen und -verfahren für die Servicequalität
- Einsatz des Net Promoter Scores
- Das Management als Initiator und Vorbild
- Management-Werkzeuge
- Wissenswertes zur Zertifizierung der Servicequalität
- Definition konkreter strategischer und operativer Maßnahmen

Ergänzend integrieren wir in Abstimmung mit Ihnen Impulsvorträge namhafter Experten aus der Wirtschaft oder des Geschäftsbereichs Management Service der TÜV SÜD Gruppe.

Teilnehmerkreis

- Strategische Entscheider (Geschäftsführer, Unternehmer, Division Manager etc.)
- Manager mit Verantwortung für operative Service-Einheiten und Kundenzufriedenheit (Team-/Gruppenleiter, Abteilungsleiter)
- Manager mit Verantwortung für die Steuerung externer Service-Einheiten
- Projektleiter/-innen
- Personalentwickler

Ist-Analyse

Workshop

Implementierung/
Relaunch durch das
Unternehmen

Coaching &
Beratung
(nach Bedarf)

Umfassende Leistungen zuverlässig aus einer Hand

In allen Phasen stehen Ihnen die Experten der TÜV SÜD Gruppe mit Erfahrungen, Expertenwissen und dem gesamten Lösungsportfolio des Konzerns zur Verfügung! Setzen Sie bei der gezielten Optimierung Ihrer „ServiceQualität“ auf eine starke Allianz. Neben unseren Trainings bieten wir Ihnen auch eine Systemzertifizierung Servicequalität durch die TÜV SÜD Management Service. Interessiert? Sprechen Sie mit uns.



Coaching & Beratung

Während der Implementierungsphase oder der Professionalisierung Ihres Managementsystems unterstützen wir Sie bei Bedarf durch Coachings und Beratung. Sie entscheiden dabei individuell und flexibel über unsere Einsätze.

Ihre Ansprechpartnerin

Ulrike Heck, Tel. 089 5791-2762,
Fax 089 5791-2671, ulrike.heck@tuev-sued.de



Steigern Sie zudem Ihren Umsatz mit einer erprobten Vertriebsmethode

Total Quality Selling als weitere Grundlage für konjunkturunabhängiges Wachstum

Neue Wege in der Akquisition und eine ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung sind die Schlüsselqualifikationen, um überragende Erfolge im Vertrieb zu erzielen und sich maßgeblich von den Mitbewerbern abzusetzen. So kommt neben der Servicequalität in jedem Unternehmen vor allem dem Vertrieb eine herausragende Bedeutung zu.

Mit Total Quality Selling (TQS) gelingt es, den Umsatz auch gegen den Konjunkturtrend zu steigern. Die TÜV SÜD Akademie bietet Ihnen auch dafür ein maßgeschneidertes und modulares Lehrgangskonzept:

TQS – für mehr Transparenz und Sicherheit in Vertriebsprozessen

Vertriebliche Kompetenz in vier Phasen

- **Akquisitionsmanagement:** Anfragen aktiv und qualifiziert generieren
- **Anfragemanagement und Angebotsgestaltung:** Kundenfragen professionell behandeln sowie Angebote kunden- und verkaufsorientiert gestalten
- **Angebotsverfolgungsmanagement:** Qualifiziertes Nachfassen von Angeboten
- **Preisverhandlungskompetenz:** Qualitative Argumentation und richtige Verhandlung von Nachlässen

Erfahrene TQS-Spezialisten machen Sie fit für Ihren Umsatzerfolg.

„Alleine durch die Einführung und Umsetzung von TQS haben wir unseren Umsatz zweistellig gesteigert“, zeigt sich Peter Mörmann, Geschäftsführer der Expo Display Service GmbH, von Total Quality Selling begeistert.

Ihre Ansprechpartnerin

Ulrike Brendle, Tel. 089 5791-2895,
Fax 089 5791-2671, ulrike.brendle@tuev-sued.de



»Unternehmen, die ihre Servicequalität und ihre Vertriebsprozesse optimieren, spüren dies besonders schnell in ihrer Umsatz- und Gewinnsituation.«



Fachkompetenz ist unsere Stärke

Ihre regionalen Ansprechpartner/-innen

Sie wünschen eine persönliche Beratung zu unseren Lehrgängen „Servicequalität“ oder möchten anspruchsvolle Inhouse-Konzepte und umfassende Qualifizierungsmaßnahmen umsetzen? Unsere Bildungsmanager stehen Ihnen mit kompetenter Beratung und Umsetzung zur Verfügung.

Frankfurt a. M.

Kerstin Gerhardt, Tel. 069 5092996-12,
Fax 069 5092996-20, kerstin.gerhardt@tuev-sued.de



München

Susanne Lamprecht, Tel. 089 5791-3444,
Fax 089 5791-2671, susanne.lamprecht@tuev-sued.de



Termine und Orte 2010

Modul 1: Erfolgsfaktor Servicequalität – Grundlagen und Kundenpsychologie 6124036

1

19.03.2010 Frankfurt a. M. 27.09.2010 München
22.07.2010 München

Modul 2: Servicequalität im Front-Office 6124037

2

19.04.2010 Frankfurt a. M. 08.11.2010 München

Modul 3: Servicequalität im Back-Office und Beschwerden 6124038

3

17.05.2010 Frankfurt a. M. 18.11.2010 München

Modul 4: Servicequalität in der persönlichen Kundenbetreuung 6124039

4

24.06.2010 Frankfurt a. M. 26.11.2010 München



Modular

- ist Teil eines modularen Konzepts. Vor diesen Lehrgängen finden Sie jeweils eine Grafik mit den Informationen zu einem modularen Lehrgangskonzept.

Alle Module führen wir auch gerne inhouse für Ihre Mitarbeiter durch – individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten. Fragen Sie uns!



Neu

- 2010 neu in unserem Programm

Weitere Seminare im Internet unter: www.tuev-sued.de/akademie

Von uns für Sie: Ihr Mehrwert-Paket

Mit dem Mehrwert-Paket der TÜV SÜD Akademie garantieren wir Ihnen ein bestmögliches Lernumfeld – und eröffnen Ihnen neue berufliche Chancen:



Ausgezeichnete Expertise

- Top-Referenten: Erfahrene Servicespezialisten
- Didaktische Konzepte mit hohem Praxisbezug: Checklisten, Tools und Leitfäden
- Intensive und individuelle Beratung
- Von der Wirtschaft anerkannte Abschlüsse und Zertifikate



Innovative Weiterbildungsangebote

- Sinnvolle Kombinationen aus offenem Trainingsprogramm und maßgeschneiderten Inhouse-Lösungen im Unternehmen
- Weiterführende Seminarthemen aus den Bereichen Projekt-, Kunden- und Unternehmensmanagement
- Entspanntes Lernen bei der TÜV SÜD Sommerakademie



Perfekte Organisation

- Aktuelles und umfangreiches Trainingsmaterial
- Ansprechende Seminarräume und Verpflegung
- Bundesweit mit 29 Niederlassungen und Außenstellen in Ihrer Nähe vertreten