

# Anmeldung

(bitte per E-Mail, Post oder per Fax an uns senden)

Zum Lehrgang/Seminar/Modul

Termin von/bis

## Teilnehmer/Anschrift:

Name, Vorname

Geburtsdatum

Beruf/Titel:

Straße - Hausnummer

PLZ - Ort

Telefon/Fax

E-Mail

## Firma/Anschrift:

Firma

Straße - Hausnummer - PF

PLZ - Ort

Telefon/Fax

E-Mail

Es gelten die Teilnahmebedingungen unter [www.avt-ev.de](http://www.avt-ev.de)

## Zahlungsvereinbarung/Rechnung

an Teilnehmer:

an Firma:

Ort, Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

# Kontakt:

Ausbildungsverbund Teltow e. V.  
Berufliches Bildungszentrum

Oderstraße 57 in 14513 Teltow

Tel.: 03328 475120

Fax.: 03328 475119

Internet: [www.avt-ev.de](http://www.avt-ev.de)

E-Mail: [info@avt-ev.de](mailto:info@avt-ev.de)

Weitere Informationen finden Sie unter  
folgendem QR-Code:



Die Trägerzulassung nach AZAV und nach  
der DIN EN ISO 9001:2015 liegen vor.



EUROPÄISCHE UNION  
Europäischer Sozialfonds

Der AVT erhält für ausgewählte Maßnahmen  
anteilig Fördermittel aus dem Europäischen  
Sozialfonds im Land Brandenburg sowie  
teilweise durch Bundes- oder Landesmittel.



## Technische/-r Servicemanager/-in



**AVT Bildung**

Investition in Ihre Zukunft

## Informationen zum Lehrgang

In vielen Branchen beschleunigt sich der Trend zu immer differenzierteren Kundenanforderungen für technische Produkte und Dienstleistungen. Hinzu kommen ein zunehmender Wettbewerbsdruck und hoch entwickelte, technisch komplexe Produkte, die ein professionelles Servicemanagement erfordern. Zudem ist eine individuelle Kundenorientierung in der heutigen von Markttransparenz geprägten Zeit oftmals das einzige Mittel, um sich von der Konkurrenz abzuspalten.

### Zielgruppe

Der Lehrgang richtet sich an Ingenieure, Meister, Techniker, Dienstleister, Kaufleute mit Serviceaufgaben und qualifizierte Mitarbeiter, die in angrenzenden kundennahen Bereichen und im Servicegeschäft ihre beruflichen Chancen wahrnehmen und verbessern möchten.

### Fördermöglichkeiten

Für Beschäftigte mit Erstwohnsitz im Land Brandenburg ist eine Förderung über den Bildungsscheck möglich.

Beratungen zum Bildungsscheck erhalten Sie unter der Telefonnummer 0331 660-2200. Weitere Informationen erhalten Sie auf der Webseite der Investitionsbank des Landes Brandenburg [www.ilb.de/de/arbeitsfoerderung](http://www.ilb.de/de/arbeitsfoerderung).

### Ausbildungsort

Ausbildungsverbund Teltow e.V.  
Oderstraße 57  
14513 Teltow

## Inhalt

### Grundlagenphase

- Grundüberlegungen für ein erfolgreiches Servicemanagement, Serviceziele und -funktionen, Serviceerfolgskriterien
- Servicepolitik im Marketing Management Prozess

### Vertiefungsphase

- Serviceanalyse und Optimierung der Serviceleistungen, Benchmarks
- Servicemarketing – Marketing-Tools und -instrumente für die erfolgreiche Vermarktung von Serviceleistungen
- Entwicklung und Gestaltung attraktiver Serviceprodukte, Einsatz der Serviceinstrumente, Servicestrategie, After Sales Service im Customer Life Cycle, unique service proposition
- Kundengewinnung und -erhaltung
- A-, B-, C- Services auf der Basis des Customer Value
- Cross- und Up-Selling im Servicegeschäft
- Ersatzteilgeschäft als tragendes Element des After Sales Service
- Einsatz und Kooperation externer Servicepartner
- Service und Engineering – Service im Innovationsprozess
- Service und Sales – effizienter Servicebetrieb, Umgang mit Kunden, Aufbau von Serviceberatern und -verkäufern
- Service-Organisation, Planung und Controlling
- Optimale Gestaltung des Beratungs- und Verkaufsgesprächs
- Verkaufsaaktive Verhandlungstechniken zur Steigerung der Verkaufserfolge

### Transferphase

Best Practice Beispiele und Cases zur Umsatz- und Margenverbesserung durch ein exzellentes Servicemanagement, Projektarbeit zum operativen und strategischen Servicemanagement

## Abschluss

Zertifikat (nach bestandenerm Abschlusstest, der Erstellung einer Projektarbeit und der Präsentation der Ergebnisse)

## Dauer

160 Unterrichtsstunden

## Termin

auf Anfrage

## Unterrichtszeiten

Freitag 15:15 Uhr – 20:05 Uhr  
Samstag 07:30 Uhr – 14:25 Uhr

## Entgelt



2.150,00 €

## Beratung zum Lehrgang

 **03328 475162/91** Herr Timm  
E-Mail: [tim@avt-ev.de](mailto:tim@avt-ev.de)


## Anmeldung zum Lehrgang

### Weiterbildungsservicebüro:

 **03328 475131/18** [macht@avt-ev.de](mailto:macht@avt-ev.de)  
 **03328 475133/18** [ehring@avt-ev.de](mailto:ehring@avt-ev.de)

## Unterkunft

Unterbringungsmöglichkeiten können je nach Kapazität bereitgestellt werden.

 **03328 475135** [unterkunft@avt-ev.de](mailto:unterkunft@avt-ev.de)