



EDAG AKADEMIE ZERTIFIZIERUNG IM SERVICE

Jahr: 2024

YOUR GLOBAL
MOBILITY AND INDUSTRY
ENGINEERING EXPERTS

 **EDAG**
AKADEMIE

Impressum

EDAG Akademie GmbH
Sommerauer Straße 17
91555 Feuchtwangen
www.akademie.edag.com

Stand: Januar 2024

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil des Unternehmens darf in irgendeiner Form ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers reproduziert oder unter Verwendung elektrischer Systeme verarbeitet oder übertragen werden.

Diese Vorlage wurde mit großer Sorgfalt erstellt und geprüft. Mögliche Fehler sind nicht ausgeschlossen. Verlag, Herausgeber und Autoren können für fehlerhafte Angaben und deren Folgen weder eine juristische Verantwortung noch irgendeine Haftung übernehmen.

Vorwort

Sehr geehrte(r) Interessent:innen,

Die Aussage, nach der die erste Anschaffung durch den Verkauf zustande kommt, die zweite jedoch durch guten Service, trifft nach wie vor zu.

Um diese Aussage lebendig zu machen, benötigen Sie eine Reihe von Kommunikationswerkzeugen, die es Ihnen möglich machen, Ihren Kunden/- innen beim Durchlaufen des Serviceprozesses als kompetenter Ansprechpartner/ -in zur Seite zu stehen.

Wir, die EDAG Akademie GmbH, haben uns auf den Bereich der Kommunikation im Service spezialisiert und eine Ausbildungsreihe gestaltet, die alle nötigen kommunikativen und psychologischen Seiten eines erfolgreichen Servicegespräches betrachtet.

Um den Anforderungen in allen Phasen des Services gerecht zu werden, bieten wir Ihnen zwei Ausbildungsreihen (zert. Serviceberater/- in und zert. Service- Assistenz) an.

Wir vermitteln Ihnen, wie Sie rhetorische Fallstricke vermeiden und wie Sie bei allgemeinrechtlichen und gewährleistungsrelevanten Themen souverän reagieren.

Zum Abschluss der Ausbildung wird die Wertigkeit der Qualifizierungsmaßnahme für Sie mit einer personenbezogenen Zertifizierung erhöht.

Wir freuen uns, Sie auf Ihrem Bildungsweg im Service begleiten zu dürfen.

Ihr
Martin Stein
Geschäftsführer
EDAG- Akademie

Bildungsberatung

Wir unterstützen Sie in einem ersten und unverbindlichen Beratungsgespräch auf Ihrem Weg zu Ihrem persönlichen Aus- und Weiterbildungsziel.

Ihr Ansprechpartner:

Robert Lederer

Terminvereinbarungen:

Über unser Büro in Feuchtwangen: +49 9852 / 90 80 12

Oder per E-Mail unter: training@edag-akademie.com

Allgemeines und Kennzeichnung

Sowohl eine gedruckte Ausgabe, wie auch ein Online-Paper bilden immer nur einen bestimmten Zeitpunkt – den Zeitpunkt der Veröffentlichung – ab. Sie können also nur einen momentgenauen Überblick über ein Angebot geben.

Daher haben wir uns dazu entschieden, einen Fragebogen zu Ihrem konkreten Fortbildungsbedarf zu entwerfen und diesen im Anhang platziert. Das hilft uns, ein auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Training anzubieten. Senden Sie dazu den ausgefüllten Fragebogen einfach an uns zurück.

Mithilfe einer übersichtlichen Kennzeichnung der Trainingsangebote, sehen Sie sofort, ob es sich um eine Online-, eine Präsenz-, oder eine gemischte Veranstaltung handelt.

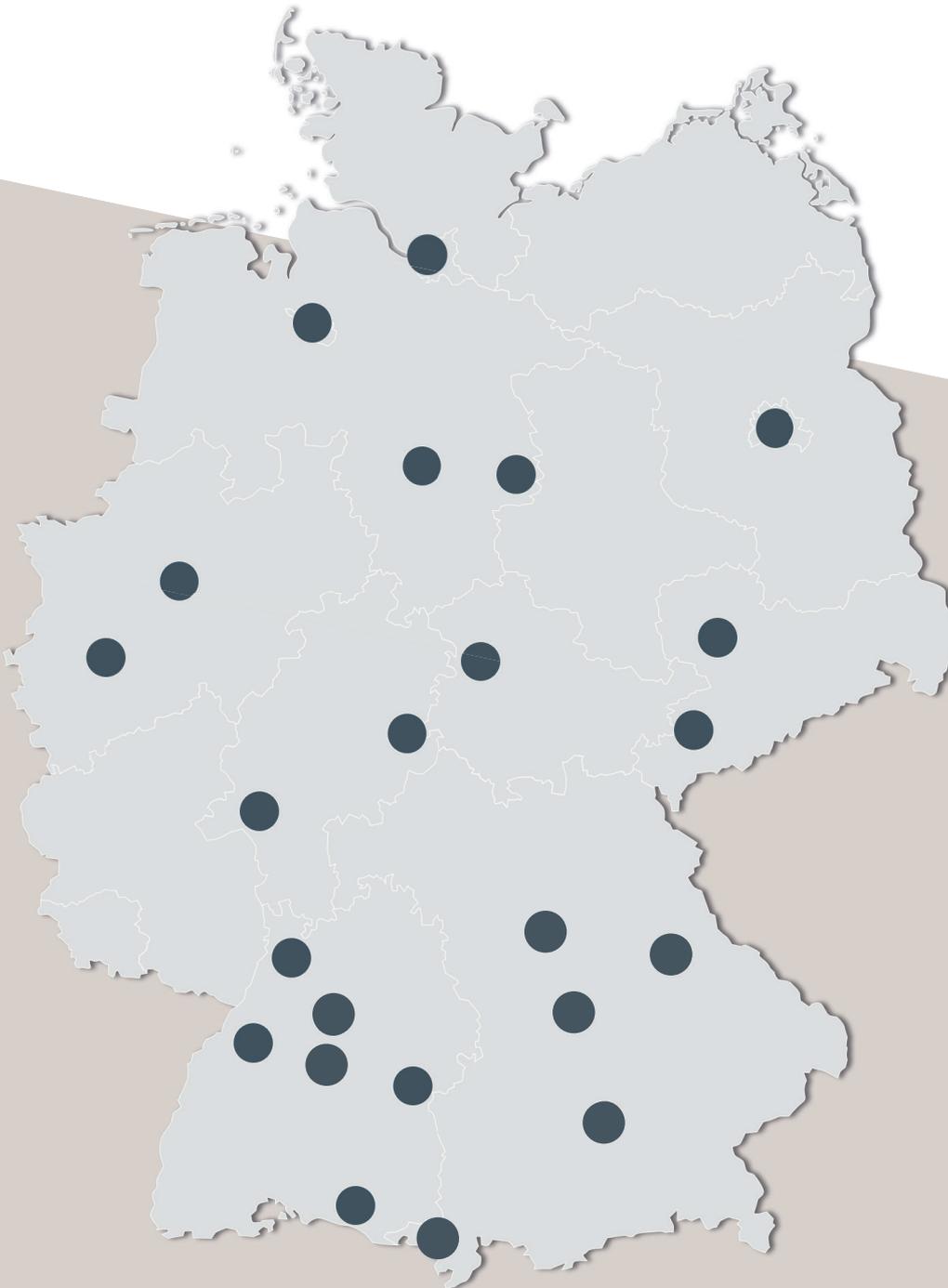
 <p>Ziele des Trainings</p>	 <p>Präsenztraining</p>
 <p>Inhalte des Trainings</p>	 <p>Onlinetraining</p>
 <p>Dauer der Veranstaltung</p>	 <p>Präsenz- und Onlinetraining</p>
 <p>Zielgruppe der Aus- und Weiterbildung</p>	 <p>Teilnehmeranzahl</p>

INHALTSVERZEICHNIS.

VORWORT	3
BILDUNGSBERATUNG	4
ALLGEMEINES UND KENNZEICHNUNG	4
STANDORTE	6
ZERTIFIZIERUNG IM SERVICE	7
Serviceberater-/ in	7
Service- Assistenz	7
ZERTIFIZIERUNG ALS SERVICEBERATER- /IN	8
MODULE DER ZERTIFIZIERUNG ALS SERVICEBERATER-/ IN	9
ZERTIFIZIERUNG ALS SERVICEASSISTENZ	10
MODULE DER ZERTIFIZIERUNG ALS SERVICEASSISTENZ	11
PRÜFUNG ZUR ZERTIFIZIERUNG IM SERVICE	12
ANFRAGE FORTBILDUNGSBEDARF	13

Standorte

Durch die Zugehörigkeit der EDAG Akademie zur EDAG Group können wir Ihnen im Bundesgebiet verschiedene Schulungsstandorte anbieten. Gerne führen wir auch in Ihrer Ortsnähe die gewünschte Weiterbildung durch.



EDAG Akademie Standorte Deutschland

- Region Ansbach
- Region Berlin
- Region Bremen
- Region Dortmund
- Region Fulda
- Region Ingolstadt
- Region Köln
- Region Lindau
- Region Magdeburg
- Region München
- Region Neckarsulm
- Region Regensburg
- Region Stuttgart
- Region Wiesbaden
- Region Wolfsburg
- Region Zwickau



Zertifizierung im Service

Die Aussage, nach der die erste Anschaffung durch den Verkauf zustande kommt, die zweite jedoch durch guten Service, trifft nach wie vor zu.

Deshalb spielt neben dem nötigen Fachwissen die Persönlichkeit im Service eine wesentliche Rolle.

Neben der eigenen, intrinsischen Motivation, im Service zu arbeiten, ist der nachhaltige Erfolg die Grundlage für ein persönliches Engagement im Servicebereich.

Werden Sie erfolgreich im Service!



Serviceberater-/ in

Der Serviceberater / die Serviceberaterin ist eine berufliche Qualifizierung im Service. Diese besteht in einer zentralen Funktion – als Bindeglied zwischen Kundenschaft und der Geschäftsleitung.

Durch die Ausbildung und Zertifizierung erwerben die Teilnehmer-/ innen fundierte Kenntnisse in den Bereichen Servicekommunikation, Serviceprozesse und Kundenorientierung.

Ausgebildete Serviceberater-/ innen sind in der Lage, kommunikativ und strukturiert Kundengespräche zu führen. Sie steigern die Zufriedenheit und damit den Umsatz.



Service- Assistenz

Oft unterschätzt, doch immer präsent ist die Service-Assistenz.

Meistens sind sie die ersten Personen, die den Kontakt mit der Kundenschaft aufnehmen. Somit spielen sie eine wichtige Rolle in der Kundenzufriedenheit und ihre Arbeit ist vorbereitend für den Serviceberater / der Serviceberaterin.

Ein kommunikativ gepflegter Umgang der Service-Assistenz ist ausschlaggebend für den weiteren Kundenumgang. Wer in diesem Bereich seinen Umgang mit Menschen stärkt, den erwarten oftmals neue berufliche Möglichkeiten.

Zertifizierung als Serviceberater- /in



Sie sind in der Lage, Kundenbeziehungen aufbauen und eine hohe Kundenzufriedenheit herzustellen.

Sie werden bedarfsgerechte Kommunikationsmöglichkeiten einsetzen.

Sie können mit dem vermittelten Wissen auf herausfordernde Kunden-/ innen souverän eingehen.

Durch den Einsatz von Konfliktlösungen können Sie mit Menschen und unterschiedlichen Konfliktpotentialen umgehen.



- Selbstbild / Fremdbild
- Grundlagen der Kommunikation
- Kommunikation am Telefon
- Auftragserweiterungen
- Verkauf im Service
- Einwandbehandlung
- Reklamation und Beschwerde
- Konfliktmodell
- Rechtliche Aspekte
- Praktische Anwendungen und Übungen



Weitere Eckpunkte:

	3 Module – jeweils 4 Tage
	Mitarbeiter-/ innen im Service
	Max. 9 Teilnehmer-/innen
	Präsenztraining

Module Serviceberater- / in

Modul AS- SB1

	<p>Sie sind in der Lage, Kundenbeziehungen aufzubauen und eine hohe Kundenzufriedenheit herzustellen.</p> <p>Sie werden bedarfsgerechte Kommunikationsmöglichkeiten einsetzen</p> <p>Sie lernen Serviceprozesse einzusetzen</p> <p>Sie orientieren sich an dem Stand der Kundenbedürfnisse</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Leitbild Serviceberater- / in • Aufgaben im Service • Grundlagen der Kommunikation • Kundenorientierung

Modul AS – SB2

	<p>Sie sind im Stande, Kundenbeziehungen zu vertiefen.</p> <p>Sie wenden Methoden zur Einwandbehandlung an</p> <p>Reklamationen und Beschwerden werden durch Sie fachmännisch gelöst</p> <p>Sie werden die Kommunikation am Telefon verbessern</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Nutzenargumentation • Kommunikation am Telefon • Umgang mit herausfordernden Kunden • Einwandbehandlung • Reklamations- und Beschwerde- Management

Modul AS- SB3

	<p>Sie bilden Teams und wissen um dessen Stärken.</p> <p>Konflikten begegnen Sie souverän.</p> <p>Sie können rechtliche Aspekte wiedergeben.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Umgang mit Konflikten • Teamentwicklung • Rechtliche Aspekte im Service • Vorbereitung auf die Zertifizierung

Zertifizierung als Serviceassistent



Sie sind in der Lage, Kundenbeziehungen aufbauen und eine hohe Kundenzufriedenheit herzustellen.

Sie werden bedarfsgerechte Kommunikationsmöglichkeiten einsetzen.

Sie können mit dem vermittelten Wissen auf herausfordernde Kunden/-innen souverän eingehen.



- Selbstbild / Fremdbild
- Grundlagen der Kommunikation
- Kommunikation am Telefon
- Einwandbehandlung
- Reklamation und Beschwerde
- Praktische Anwendungen und Übungen



Weitere Eckpunkte:

	2 Module – jeweils 4 Tage
	Mitarbeiter-/ innen im Service
	Max. 12 Teilnehmer/-innen
	Präsenztraining

Module Serviceassistenz

Modul AS – SA1

	<p>Sie sind in der Lage, Kundenbeziehungen aufzubauen und eine hohe Kundenzufriedenheit herzustellen.</p> <p>Sie werden bedarfsgerechte Kommunikationsmöglichkeiten einsetzen</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Leitbild Service- Assistenz • Aufgaben im Service • Grundlagen der Kommunikation • Kommunikation am Telefon

Modul AS – SA2

	<p>Sie sind in der Lage, Kundenbeziehungen zu vertiefen</p> <p>Sie wenden Methoden zur Einwandbehandlung an</p> <p>Sie nehmen Reklamationen und Beschwerden fachmännisch auf.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Umgang mit herausfordernde Kunden • Einwandbehandlung • Reklamation und Beschwerde • Vorbereitung auf die Zertifizierung

Aufbaumodul SA zum SB mit Zertifizierung

	<p>Sie gehen sicher mit Auftragserweiterungen um</p> <p>Konflikte im Service tätigen Sie vertrauenswürdig</p> <p>Sie lernen rechtliche Aspekte im Service kennen</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Auftragserweiterung • Verkauf im Service • Rechtliche Aspekte • Vorbereitung zur Zertifizierung



Prüfung zur Zertifizierung im Service

Modul SA – SB Z

	1 Tag
	Serviceberater-/ innen
	Max. 6 Teilnehmer-/innen
	Präsenz

Modul SA- SA Z

	1 Tag
	Service- Assistenz
	Max. 6 Teilnehmer-/innen
	Präsenz



Anfrage Fortbildungsbedarf

Es lassen sich nicht alle Aus- und Weiterbildungen in einem Katalog zusammenfassen. Daher entwerfen wir gerne auf Grundlage Ihrer Informationen ein maßgeschneidertes Training.

Wir bitten Sie, uns dafür die wichtigsten Fragen zu beantworten.

Branche/Tätigkeit:	
Zielgruppe:	
Alter der Personen:	
Anzahl der Teilnehmer/-innen (gesamt):	
Bevorzugte Wochentage:	
Reisebereitschaft vorhanden:	Ja / Nein Umkreis:
Betriebszugehörigkeit (Jahre) der Teilnehmenden:	

Themenwunsch:	
Anzahl der Fortbildungs- Tage:	
Welche Ziele müssen erreicht werden im Training?	
Was ist Ihnen dabei wichtig?	
Erfahrungen der Teilnehmer/-innen:	

KONTAKT.

Ihr Ansprechpartner.

EDAG Akademie GmbH
Sommerauer Straße 17
91555 Feuchtwangen
www.akademie.edag.com

Stand: Januar 2024

www.akademie.edag.com

Die EDAG Group ist weltweit
an über 60 Standorten vertreten
und weltweit vernetzt.

