

MarketingAkademie Hamburg

Leistung macht sich bezahlt

Neuerer Lehrgang zum Service-Fachberater schließt zu den bewährten Kursen auf

Die Absolventen des Lehrgangs Fachberater Service waren die ersten. Zum dritten Mal wurden Teilnehmer des Lehrgangs Fachberater Service auf dem Jahres-Congress des KVD ausgezeichnet. Die Lehrgänge finden im Rahmen der ServiceAkademie an der MarketingAkademie Hamburg statt. Sie hatten hart gearbeitet. Nun konnten sie die Früchte ihrer Arbeit ernten: Johann Felbermayer, Uwe Kopitzke und Kurt Schuh (alle Vaillant) – sie waren nach München gekommen und bekamen ihre Zertifikate vom KVD-Vorstand überreicht. (Den Bericht dazu lesen Sie auf den vorangegangenen Seiten.)

Deckungsbeitrag, Return on Investment, Erlös, Gemeinkosten, variable Kosten, Controlling, Kundenorientierung und Servicemarketing: Diese Begriffe muss jeder Fachberater Service anwenden können. Gerade die betriebswirtschaftliche Seite, die von vielen Lehrgangsabsolventen noch nie zuvor berücksichtigt wurde, macht zunächst Schwierigkeiten, wie viele Absolventen betonen. Doch sehen sie gerade darin eine große Chance: Hier habe ich mein Verständnis für Zahlen erworben, führt Uwe Kopitzke, frisch gebackener „Fachberater Service (KVD)“, aus. Jetzt weiß ich wovon meine Kollegen aus den anderen Fachabteilungen sprechen und das gibt mir ein gutes Gefühl.

Ziel des Lehrgangs ist es, die Teilnehmer davon zu überzeugen, gemeinsam mit den Kunden Lösungen zu finden: Kundenwünsche erkennen, analysieren, präsentieren, weiterreichen und durchführen. Darauf baut der Lehrgang auf. Im ersten Modul erarbeiten die Absolventen, Kundengespräche nach einem

Gesprächsleitfaden zu führen: Analyse von Kundenbedürfnissen, Finden von Lösungen und deren Präsentation sowie die kommunikative Überzeugungsarbeit stehen hier im Mittelpunkt. Für Johann Felbermayer ist besonders die Gesprächsvorbereitung und Gesprächsführung für seine Arbeit wichtig. Der „rote Faden“ im Gespräch, die richtige Wortwahl erleichtert seine Gesprächsführung. Seine Argumentation, seine Überzeugungskraft beim Kunden sind

mayer zusammen. Der Kunde hat schließlich den Eindruck, einer kompetenten und umfassenden Beratung. Nach dem 1. Modul geht der Seminarteilnehmer zurück in die Praxis, um bewusst an einzelnen Punkten im Kundenkontakt und in seiner Gesprächsführung zu arbeiten.

Das 2. Modul des Lehrgangs steht dann ganz im Zeichen des Rollenspiels: Von der Aufnahme des Kundenkon-



Ziel des Lehrgangs zum „Fachberater Service“ ist es, die Teilnehmer davon zu überzeugen, gemeinsam mit den Kunden Lösungen zu finden, Kundenwünsche zu erkennen, zu analysieren, zu präsentieren, weiterzureichen und durchzuführen. Davon überzeugt sind nunmehr durch den erfolgreichen Abschluss ihres Lehrganges durch eine Prüfung die „frisch gebackenen“ Fachberater Uwe Kopitzke (lks.) Johann Felbermayer (mitte) und Kurt Schuh (2.v.re.), die von KVD-Geschäftsführer Werner Fischer (2.v.lks.) und KVD-Vorstandsmitglied Jürgen Hartz (re.) ihre Abschlussurkunden während des ServiceCongresses überreicht bekamen.

durch diese Techniken wesentlich besser geworden: das ist der Hauptnutzen für sein Unternehmen, fasst Felber-

takts bis zur Präsentation der Lösung wird die Gesprächsführung durch Rollenspiele trainiert um alte Verhaltens-

muster dauerhaft zu verändern. Als besonders hilfreich wird hier die Rückmeldung durch Trainer und Seminarkollegen empfunden. Dabei habe er den letzten Schliff bekommen! Viele Punkte wurden bewusster für ihn, in anderen Punkten fühlte er sich bestätigt, fasst Kurt Schuh seinen persönlichen Nutzen zusammen.

Wichtig ist es, auf Kundenbedürfnisse genau einzugehen. Insofern profitiert auch der Kunde vom Lehrgang, denn mit ihm werden direkt zugeschnittene Service-Pakete gemeinsam erarbeitet und angeboten. Letztlich bedeutet dies auch eine Zeitersparnis für beide Seiten.

Uwe Kopitzke hat seinen Seminarordner neben seinem Arbeitsplatz stehen, um damit auch in seiner täglichen Praxis zu arbeiten: So hat die Analyse seiner Störquellen zu einem neuen Aufbau seines Wochenplans geführt. Ein effizienter Arbeitsablauf ist das Ergebnis.

Der Lehrgang endet mit einer Abschlussprüfung. Auch die anderen Teilnehmer, die nicht in München dabei waren, sind Gruppenleiter und erfahrene Service-Techniker, die in der Führungsverantwortung oder im Verkauf von Serviceleistungen Schwerpunkte haben. Der nächste Lehrgang beginnt am 6. Februar 2004. Aufgrund der großen Nachfrage startet die MarketingAkademie zwei weitere Termine des Fachberater-Lehrgangs im Frühjahr 2004.

Gratulieren konnten die MarketingAkademie und der KVD auch den Absolventen des Lehrgangs "Service Manager (KVD)".

Unter ihnen war der Jahrgangsbeste, Dirk Gomlicki von der Qiagen AG in Hilden. Ihm gelang es, sensationelle 93,15 Punkte von 100 in vier Teilprüfungen und einer Abschlussprüfung mit Präsentation der Abschlussarbeit zu erreichen. Wie seine Lehrgangskollegen wählte auch Gomlicki ein Abschlusssthema aus dem Umfeld seines Unternehmens, so dass sich daraus auch ein

großer praktischer Nutzwert für die Qiagen AG ergibt.

Dirk Gomlicki betont diesen Nutzen ebenfalls. Zu 95% sei das Thema der Abschlussarbeit bereits im Unternehmen umgesetzt. Auch der Nutzen für den Kunden ist beachtenswert. Einerseits profitiert der Kunde aktuell durch die Entwicklung von logistischen Lösungen im Rahmen der Abschlussarbeit. Andererseits ziehen die Kunden langfristig Nutzen aus Gomlickis strukturiertes Art und Weise, Aufgaben und Themen neu aufzugreifen. Dies habe er im Lehrgang weiter verfeinert.

Die Absolventen büffelten über 8 Monate hinweg Themen aus den Bereichen Service-Strategie und -Konzeption, Projekt- und Prozessmanagement oder Rechtsgrundlagen im Service. Das Besondere in den Seminaren ist die Praxisnähe: Die Teilnehmer bauen eine Musterfirma auf, die durch die einzelnen Themenbereiche des Service-Geschäfts weiterentwickelt wird. Teilnehmer heben immer wieder den interessanten Informations- und Erfahrungsaustausch mit Referenten und Lehrgangskollegen besonders positiv hervor. Häufig entwickeln sich dabei wichtige und dauerhafte Netzwerke.

Für Dirk Gomlicki hat besonders der Rahmen und die Organisation des Lehrgangs gestimmt: Alle Aufgabenbereiche im Service seien von kompetenten Dozenten abgedeckt worden. Besonderen Nutzen hat er persönlich aus den Themen Mitarbeiterführung und Motivation gezogen.

Nach erfolgreich abgeschlossener Prüfung gehen die frisch gebackenen Absolventen persönlich und fachlich gestärkt in ihre Unternehmen zurück und setzen, das Gelernte in die Praxis um. Sie dürfen nunmehr den Titel geprüfter "Service Manager (KVD)" tragen. "Der Lehrgang geht in besonderer Weise auf die Schnittpunkte zwischen den technischen und betriebswirtschaftlichen Aufgaben eines Service Managers ein. So wird ein Gesamtüberblick für die erfolgreiche Entwicklung und Führung einer Service-Organisation gegeben. Hierfür gebe es keine

andere Ausbildung – dieser Lehrgang schließt die Lücke", so Gomlicki.

Diesen Zertifikatslehrgang gibt es auch in Englisch. In dem laufenden 3. Lehrgang zum Service Manager (KVD) in Englisch, sind Teilnehmer aus Portugal, Spanien, Frankreich, Südafrika, Niederlande, Österreich und Deutschland. Die Teilnehmer sind für die Serviceaktivitäten in ihren Ländern verantwortlich und darüber hinaus auch in länderübergreifende Projekte involviert. Daher steht auf dem Stundenplan dieses Lehrgangs in Englisch auch das Thema Cross Cultural Teamwork. Die Abschlussprüfung des dritten Lehrgangs findet am 4. und 5. April 2004 statt. Der nächste Lehrgang in Englisch beginnt am 19. September 2004, der Lehrgang in deutscher Sprache am 10. Mai 2004

Breite Bandbreite der Themen der Abschlussarbeiten

Die Abschlussarbeiten der Absolventen decken eine große Bandbreite ab: Sie umfassen aktuelle Themenaspekte, die sich aus der Arbeit im Unternehmen ergeben. In diesem Jahr standen folgende Themenschwerpunkte im Mittelpunkt:

1. Outsourcing und Insourcing von Reparaturleistungen (im Feld und in der Werkstatt) in Abhängigkeit von der Unternehmenszielsetzung und der Komplexität der Technik wird der eine oder der andere Weg beschritten, manchmal sind es auch die Erfahrungen mit "Third Parties (TPM)", die dazu führen, dass ausgelagerte Leistungen wieder zurück geholt werden.
2. Kooperationsmodelle zwischen Hersteller und Handel sowie Third Parties (TPM).
3. Aufbau eines Kennzahlensystems zur wirtschaftlichen Führung der Serviceorganisation.

4. Service- und Wartungsverträge, individuell, kundenorientiert, modular, prozessorientiert und wirtschaftlich.

5. Service- und Verkaufskonzepte zur Zusicherung von Geräte- und Anlagenverfügbarkeit (mit Garantien seitens des Herstellers).

6. Entwicklung und Vermarktung von Standard- und Premium - Service und Support Programmen.

7. Länderübergreifende Nutzung von Reparaturzentren und damit Steigerung der Wirtschaftlichkeit durch Know How - Bündelung.

8. Konzepte zu Service - Perioden und "End of Life" - Überlegungen, gerade bei hochinnovativen Produkten oder Bauteilen

9. Konzepte für Kapazitätsanpassungen an wechselnde Auslastungsgrade

10. Entlohnungssysteme für Servicetechniker im Feld und in der Werkstatt, kostenneutral und produktivitätssteigernd.

**Folgende Kandidaten legten ihre Prüfung im Verlauf des letzten Jahres erfolgreich ab:
Wir gratulieren!**

Service Manager (KVD)
Lehrgang XX deutsch

Hartmut Belz

Motorola GmbH

Ralf Boie

Computer Laser Center Nord

Klaus Erath

Saeco GmbH

Jörg Franke

Swisslog Telelift GmbH

Dirk Gomlicki

Qiagen GmbH

Ralf Heiser

Suffel Fördertechnik GmbH

Eric Kraemer

Häfele GmbH & Co.

Eberhard Losch

Acterna Deutschland GmbH

Axel Posselt

Trend Micro

Volker Radau

Mac Gregor (DEU) GmbH

Lutz Seiffert

Günsel Fördertechnik

Klaus Strebel

Swisslog Telelift GmbH

Jens Wegner

Kriesten GmbH

Service Manager (KVD)
Lehrgang XXI deutsch

Bernhard Elk

Thermo Electron Corp.

Michael Fuhrmann

Audi AG

Bernd Garbe

Tetra Pak Processing GmbH

Werner Klocke

Minolta Europe GmbH

Olaf Lorenz

Minolta Europe GmbH

Hagen Schmidt

Teleplan Repair 2000

Heide Schmitter

Byk & Diasorin Diagnostics

Grit Uhlemann

Thermo Life Sciences

Stefan Wolgast

Siemens business Services

Fachberater Service (KVD)
Lehrgang.III)

Johann Felbermayer

Vaillant GmbH

Uwe Kopitzke

Vaillant GmbH

Kurt Schuh

Vaillant GmbH

Aktuelles Seminar-/ Lehrgangsangebot der Marketing Akademie Hamburg im ersten Halbjahr 2004

www.marketingakademie.de

- 18.02.2004 20.02.2004 International Service Management
- 21.02.2004 05.06.2005 Marketing-Management
45 Samstag (4 Module) Vorbereitung auf die IHK-Prüfung Fachkaufmann/frau Marketing
- 03.03.2004 05.03.2004 Erfolgreiches Produktmanagement
- 08.03.2004 12.03.2004 Marketing-Kompakt-Woche
- 15.03.2004 17.03.2004 Projektmanagement im Marketing
- 29.03.2004 02.04.2004 Projektmanager Service (KVD)
Abschlußprüfung: 02. - 03.07.04
- 05.04.2004 06.04.2004 Rechtsfragen im Service
- 26.04.2004 27.04.2004 Strategisches Marketing
- 28.04.2004 29.04.2004 Marketing-Konzeption und Marketing-Plan
- 10.05.2004 11.05.2004 Service Marketing
- 24.05.2004 28.05.2004 Logistik Manager Service (KVD)
- 07.06.2004 11.06.2004 Marketing-Kompakt-Woche