



# Herausforderungen für Leiter des technischen Kundendienstes

3. – 4. April 2008, Wien

- Profitieren Sie von den tag-täglichen Erfahrungen aus der Praxis
- Der Mitarbeiter als zentraler Faktor im Service-Bereich - Mitarbeiterführung: Gewusst wie!
- Prozesse und Strukturen effizient gestalten
- So haben Sie auch Kalkulation und Kosten im Griff

## Ihre Trainingsinhalte:\*

### 1. Tag, 09.00-17.00

#### **Erfolgsfaktor Mitarbeiter**

- Personalmanagement beginnt bereits beim Recruiting – Worauf sollte man dabei besonders achten?
- Die richtige Ausbildung der Mitarbeiter als entscheidendes Erfolgskriterium – Produktivitätssteigerung durch systematische Ausbildung
- Professionalisierung von High Skills im eigenen Unternehmen; Outsourcing von Low-Skill-Tätigkeiten (?)
- Immer kurzfristige Technologie-Entwicklung am Markt – So bleiben auch Ihre Mitarbeiter laufend am Ball
- Klare Zielvorgaben definieren als wirksames Mittel zur Mitarbeitermotivation
- Leistungsorientierte Entlohnungssysteme auch im Kundendienst?

#### **So haben Sie auch die Kostenseite im Griff**

- Wirkungsvolle Umsatz- und Kostenplanung
- So prognostizieren Sie Ihre Serviceumsätze und -erträge
- Optimale Produktivität – Mitarbeiterauslastung richtig kalkulieren

**Referent: Ing. Robert Koch**

#### **Das 1x1 der Mitarbeiterführung**

- Aufbau eines Teams – Teamentwicklung als Führungskraft
- Teameffizienz steigern – Leistungen durch Synergien im Team verbessern
- Das Führen schwieriger Mitarbeiter
- Trouble-Shooting: Effektiv und konsequent gegensteuern in Krisensituationen

**Referent: Georg Smolek**

### 2. Tag, 09.00-17.00

#### **Kundenzufriedenheit als Erfolgsfaktor**

- Welche Erwartungen hat der Kunde? – So wird Kundenzufriedenheit zum entscheidenden Wettbewerbsvorteil
- Wie misst man Kundenzufriedenheit?
- Verbesserungspotenzial erkennen und umsetzen

#### **Der Kundendienst als erste Anlaufstelle für die Kundenanfragen**

- Beschwerden als Chance sehen
- Fehler und Unzufriedenheitspotenzial frühzeitig erkennen und vermeiden
- So stellen Sie die Zufriedenheit des Kunden wieder her

- Beschwerdemanagement als Teil eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

**Referent: Mag. Ewald Kiss**

### Prozesse und Schnittstellen kundenfreundlich und effizient gestalten

- Prozessdarstellung und Dokumentation
- Kundenorientierte Einsatzplanung mit immer kürzeren Service-Level-Agreement-Zeiten
- Kostenoptimierung im Bereich Kundendienst
- Praxisbeispiel: Abwicklung der elektronischen Einsatzplanung

**Referent: Franz Vetter**

### Die Zusammenarbeit von Kundendienst und Vertrieb als strategische Erfolgskomponente

- Analyse der internen Abläufe
- Abstimmung der Prozesse innerhalb des Unternehmens zwischen Vertrieb, Produktentwicklung/Marketing und Kundendienst
- Interessenskonflikt zwischen Vertrieb und Kundendienst - Wo liegen die Knackpunkte?
- Wie sollte die Servicestruktur aussehen? – Synergien zwischen Vertrieb und Service

- Vom Gegeneinander zum Miteinander: Konfliktpotenziale erkennen, ansprechen und lösen
- Perfektes Service als wesentliches Verkaufsargument
- Schulung der Service-Mitarbeiter in Richtung Verkauf
- Fördern des gegenseitigen Verständnisses – Geschlossenes Auftreten beim Kunden

**Referent: Ing. Robert Koch**

### Die wichtigsten Parameter der Produkthaftung im Überblick

- Wo steht die Produkthaftung im Vergleich zu Schadenersatz und Gewährleistung?
- Produkt: bewegliche/unbewegliche Sache; Software, anonyme Produkte; was ist ein fehlerhaftes Produkt?
- Vorbeugende Strategien durch Qualitätsmanagement, Markt- und Produktbeobachtung
- Unternehmer; arbeitsteilige Mitherstellung, Importeur/subsidiäre Händlerhaftung
- Wie vermeiden Sie weitgehend spätere Regressforderungen?

**Referent: Dr. Andreas Eustacchio, LL.M.**

\*) Eine mögliche inhaltliche Schwerpunktsetzung im Rahmen dieses Trainingsprogramms kann in Abstimmung zwischen den Teilnehmern und den Trainern erfolgen.

## Ihre Trainer:



### Dr. Andreas Eustacchio LL.M.

(LSE London) Rechtsanwalt, Eustacchio & Schaar Rechtsanwälte; Autor des Fachbuches "Produkthaftung" sowie von Beiträgen dazu in juristischen Fachzeitschriften; Seminarvortragender und Lehrbeauftragter an den Fachhochschulen IMC Krems a.d. Donau und Lauder Business School Wien; berät insbesondere im allgemeinen Zivilrecht, im Vertrags- und Wirtschaftsrecht sowie im IT-Recht Unternehmen aus dem In- und Ausland, mit Schwerpunkt Italien.



### Ing. Ewald Kiss

Prokurist & Leiter technischer Kundendienst im Customer Service bei der Telekom Austria, verantwortlich für alle Kundendienstleistungen sowie Prozessabwicklungen; davor Leiter Stabstelle WHOLESale Strategie, Organisationsentwicklung und Koordination; Leiter des Vertriebsbereiches „ Einzelhandel & Partnermarketing“



### Ing. Robert Koch

Leiter technischer Kundendienst KSB Österreich GesmbH, HTL Maschinenbau, Neuausrichtung und Aufbau des Kundendienstes, aktueller Tätigkeitsschwerpunkt: Entwicklung der Serviceaktivitäten in den angrenzenden Ostländern.



### Georg Smolek

Ab 2001 selbstständiger Unternehmensberater und Trainer; Lehraufträge in den Bereichen Qualitätsmanagement, Personalmanagement, Organisationsentwicklung, Managementmethoden, Persönlichkeitsentwicklung an Fachhochschulstudiengängen in Wien, Eisenstadt und Graz, sowie bei der Sales Manager Akademie Wien.



### Franz Vetter

Leiter Service- und Prozessmanagement im Technischen Kundendienst bei der Telekom Austria, davor Leiter Prozessmanagement im Customer Service, darüber hinaus seit 2000 projektverantwortlich für das Workforcemanagementprogramm des Technischen Kundendienstes der TA

**JA**, ich nehme an folgendem Training teil:

V0248\_REF

**Technischer Kundendienst**

3. bis 4. April 2008 jeweils 9-17 Uhr (KT425) in Wien, der genaue Veranstaltungsort wird noch bekannt gegeben.

**Teilnahmegebühr:**

Bei Anmeldung bis	<b>4. Jänner 2008</b>	<b>Euro 1.395,- (exkl. 20 % MwSt.)</b>
Bei Anmeldung bis	<b>7. März 2008</b>	<b>Euro 1.495,- (exkl. 20 % MwSt.)</b>
Bei Anmeldung bis	<b>3. April 2008</b>	<b>Euro 1.595,- (exkl. 20 % MwSt.)</b>

**Nutzen Sie unser attraktives Rabattsystem:**

♣ ♣	bei 2 Anmeldungen erhält ein Teilnehmer	10% Rabatt
♣ ♣ ♣	bei 3 Anmeldungen erhält ein Teilnehmer	20% Rabatt
♣ ♣ ♣ ♣	bei 4 Anmeldungen erhält ein Teilnehmer	30% Rabatt

MC: «LABELCODESHORT»

**1. Teilnehmer:**

Name: .....  
 Position: .....  
 Abteilung: .....  
 Telefon/Fax\*: .....  
 E-Mail: .....

**2. Teilnehmer:**

Name: .....  
 Position: .....  
 Abteilung: .....  
 Telefon/Fax\*: .....  
 E-Mail: .....

**Ja, ich möchte Informationen aus dem Themenbereich „Vertrieb“ per E-Mail erhalten.**

Teilnehmer 1 .....  Teilnehmer 2 .....

Firma: .....  
 Straße: ..... PLZ/Ort: .....  
 Branche: .....

Datum: ..... Unterschrift:  .....

**Ansprechperson bei Rückfragen zu Ihrer Anmeldung:**

Vorname: ..... Nachname: .....  
 Position/Abt.: ..... E-Mail: .....  
 Telefon\*: ..... Fax\*: .....

**Wer ist in Ihrem Unternehmen für die Genehmigung Ihrer Teilnahme zuständig?**

Vorname: ..... Nachname: .....  
 Position/Abt.: ..... E-Mail: .....  
 Telefon\*: ..... Fax\*: .....

\*) Bitte geben Sie Tel/Fax nur bekannt, wenn Sie an weiteren Informationen über unsere Produkte interessiert sind.

**Rücktritt:** Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir Ihnen bei einem Rücktritt von Ihrer Anmeldung innerhalb von 2 Wochen vor der Veranstaltung die volle Tagungsgebühr verrechnen müssen. Eine Umbuchung auf eine andere Veranstaltung oder die Entsendung eines Vertreters zur ursprünglich gebuchten Veranstaltung ist jedoch möglich. Bitte berücksichtigen Sie bei Ihrer Planung: IIR behält sich bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn die Absage vor.