



Swissmem-Zertifikat

Fachmann/Fachfrau Technischer Kundendienst/Service

Vorbereitung auf die eidg. Berufsprüfung FA



Zielgruppe

Sie sind als Fach- oder Führungsperson im Kundendienst oder im technischen Service in der Industrie oder einem Handelsunternehmen tätig und nehmen Kundenwünsche sowie Schadensmeldungen oder Reklamationen entgegen. Die pragmatische Aufgabenabwicklung erfordert praktische und effiziente Vorgehensweisen, die Sie mit noch höherer Wirksamkeit umsetzen wollen.

Inhalt

Kundendienst

- Kunden professionell beraten und die Kundenzufriedenheit sicherstellen
- Reklamationsprozess kennen und kundenorientierte Lösungen finden

Betriebswirtschaft

- Bilanz und Erfolgsrechnung sowie Buchungsvorgänge erklären
- Kalkulation von Angeboten

Führung

- Persönlichkeit und Eigenmotivation
- Arbeitstechniken und Umgang mit Stress

Projektmanagement

- Projektorganisation
- Führung eines Projektes

Betriebsorganisation

- Aufbau- und Ablauforganisation
- Problemanalyse, Entscheidungstechniken, KVP

Rechtliche Grundlagen

- Vertragsrechtliche Grundlagen
- Sicherheit und Umweltschutz
- Recycling und Entsorgung

Kommunikation

- Kommunikations- und Verhandlungstechnik
- Beratung und Verkauf
- Sitzungen und Meetings

Prüfungsvorbereitungstag

- Training für eidg. Berufsprüfung

Nutzen

- Sie begeistern Kunden mit Serviceleistungen und beraten professionell trotz Hektik und Stress.
- Sie arbeiten erfolgreich mit allen Anspruchsgruppen des Unternehmens zusammen.
- Sie treten auch in schwierigen Situationen souverän auf und bieten Lösungen an.

Voraussetzung

- Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis (EFZ) oder gleichwertiger Ausweis, vorteilweise aus technisch-gewerblichem Bereich.
- Nachweis mindestens zweijähriger Vollzeittätigkeit im Technischen Kundendienst/Service.
- Fundierte praktische Kenntnisse in der Organisation der Wartung und des Service von Maschinen und Anlagen.
- Erfahrung in der selbständigen Organisation und Überwachung komplexerer und allenfalls grösserer Aufträge.
- Für den Zugang zur Lernplattform wird ein internetfähiges Gerät (z.B. Notebook, Tablet, Smartphone) benötigt.

Abschluss

Swissmem-Zertifikat

Sie erhalten das Swissmem-Zertifikat, wenn Sie den Lehrgang vollständig besuchen und die Lernzielkontrollen mit Erfolg abschliessen. Bei erfolgreicher eidg. Prüfung erhalten Sie den Fachausweis FA: Fachmann/Fachfrau Technischer Kundendienst/Service mit eidg. Fachausweis.

Kosten für 30 Präsenztage

- Swissmem Mitgliedfirmen
CHF 9800.–
- TKK- oder SKDV-Mitgliedfirmen
CHF 11800.–
- Nichtmitgliedfirmen
CHF 13800.–

zzgl. MwSt.
Selbstzahler profitieren von 50 %
Bundessubventionen und
0 % MwSt.

Kosten eidg. Berufsprüfung

- Swissmem Mitgliedfirmen
CHF 1500.–
- TKK-Mitgliedfirmen
CHF 1400.–
- Nichtmitgliedfirmen
CHF 1500.–

Kurs-Nr.

24032

Dauer

30 Tage

Ort

Swissmem Academy, Winterthur

Kursdaten

26.08.-29.08.2024
30.09.-03.10.2024
25.11.-28.11.2024
09.12.2024
20.01.-23.01.2025
17.03.-20.03.2025
12.05.-15.05.2025
30.06.-03.07.2025
11.07.2025

Anmeldung

swissmem-academy.ch





Swissmem Academy

Brühlbergstrasse 4

8400 Winterthur

Telefon +41 52 260 54 54

info@swissmem-academy.ch

www.swissmem-academy.ch

Die Angaben in dieser
Broschüre haben
informativen Charakter und
keine rechtliche
Verbindlichkeit, Änderungen
bleiben vorbehalten.



LinkedIn



www.swissmem-academy.ch

