

ABB Technikerschule

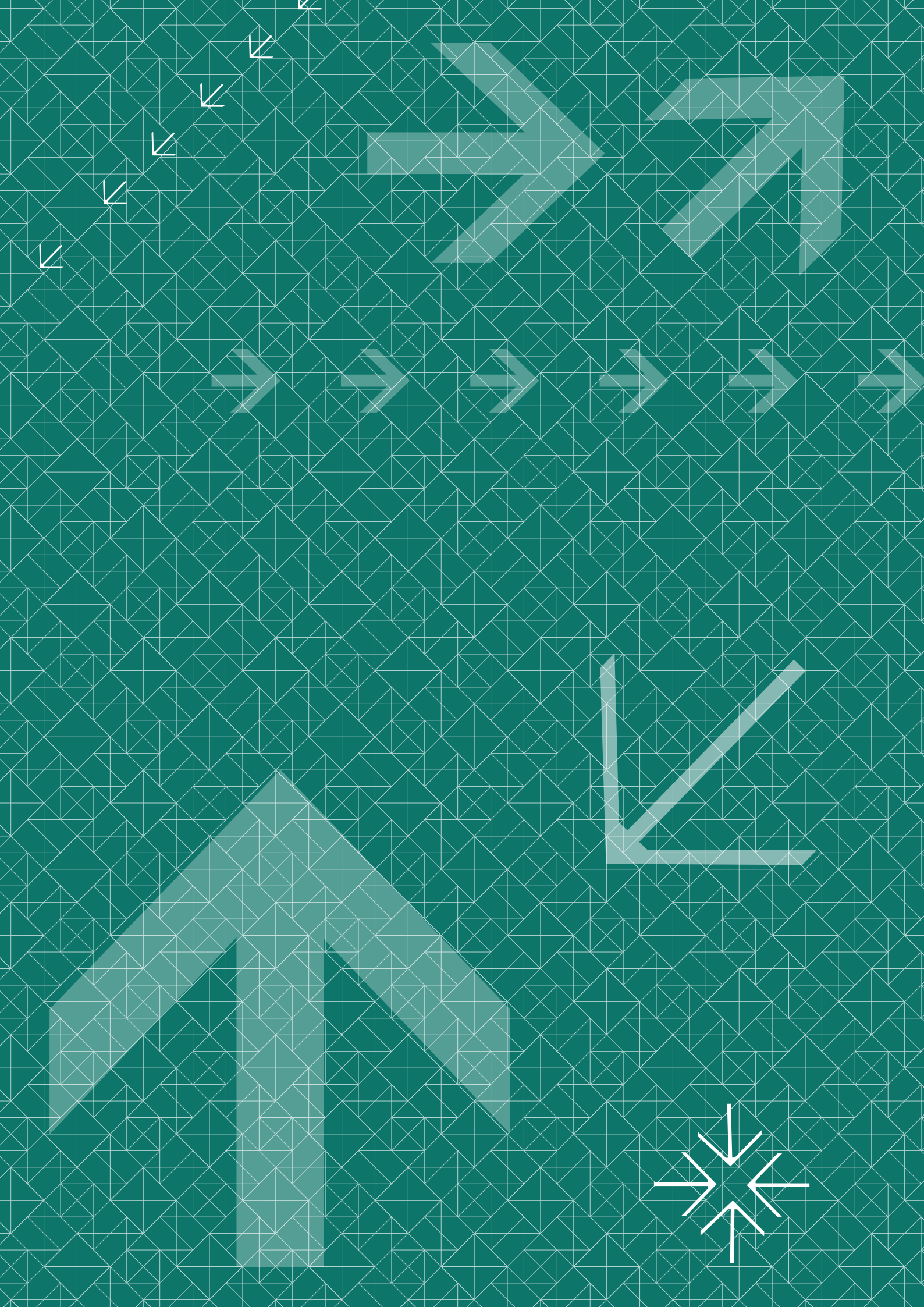
Technik. Informatik. Wirtschaft. Management →

STUDIENFÜHRER

VORBEREITUNGSLEHRGANG AUF DIE HÖHERE FACHPRÜFUNG HFP
**LEITER/IN DES TECHNISCHEN
KUNDENDIENSTES/SERVICE**



WEITER WISSEN →



INHALTSVERZEICHNIS

Allgemeine Informationen ▼

- 06 ABB Technikerschule
- 07 Höhere Fachprüfung HFP im Kontext des Bildungswesens

Vorbereitungslehrgang ▼

- 09 Vorbereitungslehrgang auf die Höhere Fachprüfung HFP
Leiter/in des Technischen Kundendienstes/Service

Organisatorische Hinweise ▼

- 19 Kontaktangaben/Lageplan

HERZLICH WILLKOMMEN!

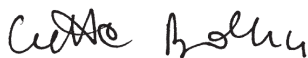
WEITER WISSEN. Dieses Motto steht für das breite Bildungsangebot der ABB Technikerschule. Wir sind stolz, einen aktiven Beitrag für die Weiterbildung von Fach- und Führungskräften zu leisten. Absolventinnen und Absolventen unserer Bildungsgänge, Nachdiplomstudien, Vorbereitungslehrgänge und zukunftsgerichteten Weiterbildungsformate sind gefragte Berufsfachleute für die Wirtschaft und haben beste Voraussetzungen im Hinblick auf eine erfolgreiche Karriere.

Wir sind als unabhängige, markt- und leistungsorientierte, jedoch nicht profitorientierte Bildungsinstitution in der Höheren Berufsbildung anerkannt. Dem Ruf und der Tradition unserer in der Region verankerten Bildungseinrichtung verpflichtet, räumen wir einem qualitativ hochstehenden, praxisnahen und zeitgemässen Weiterbildungskonzept grösste Priorität ein.

Um auch in Zukunft allen Ansprüchen gerecht zu werden, investieren wir laufend in die Entwicklung und Optimierung der Lerninhalte, der Methoden der Wissensvermittlung, der Kompetenzentwicklung und des Praxistransfers sowie in die Hilfsmittel für den Unterricht.

Unser Unterricht ist aktiv und praxisorientiert. Die Studierenden wenden das Gelernte in der Praxis an und teilen ihre Erfahrungen im Unterricht. Dank dieser Transfermethode werden die Kompetenzen während der Weiterbildung laufend ausgebaut und eingesetzt.

Wir laden freuen uns, Sie an unserer Bildungsinstitution zu begrüessen.



Dr. Concetta Beneduce
Direktorin

Impressum ▼

Herausgeberin: ABB Technikerschule, www.abbts.ch

Redaktion: ABB Technikerschule, www.abbts.ch

Konzept und Gestaltung: Grafik2 GmbH, www.grafik2.ch

Fotos: Frederic Meyer, www.kontrast.ch / de.123rf.com

© ABB Technikerschule, 2024

**→ DIE
WEITER-
BILDUNG
AN DER
ABB
TECHNIKER-
SCHULE**

IHR SCHLÜSSEL ZU EINER ERFOLGREICHEN FACH- UND FÜHRUNGS- KARRIERE

→ ABB TECHNIKERSCHULE

Die ABB Technikerschule ist eine dynamische Bildungsinstitution in der Höheren Berufsbildung und bietet technisch ausgebildeten Berufsfachleuten eidgenössisch anerkannte Bildungsgänge, Nachdiplomstudien, Vorbereitungslehrgänge auf Höhere Fachprüfungen sowie zukunftsgerichtete Weiterbildungsformate an.

In einer Zeit des rasanten Wandels ist permanente Weiterbildung unabdingbar, um die Arbeitsmarktfähigkeit zu erhalten und den beruflichen Herausforderungen auch in Zukunft gewachsen zu sein. Neu erworbenes und aktualisiertes Wissen erweitert den Horizont und erhöht die Karrierechancen in der dynamischen, anspruchsvollen Arbeitswelt. Weiterbildung ist zum entscheidenden Schlüsselfaktor für den Erfolg und zur Erschliessung neuer Berufsfelder und Arbeitsgebiete geworden.

Wer wir sind ▼

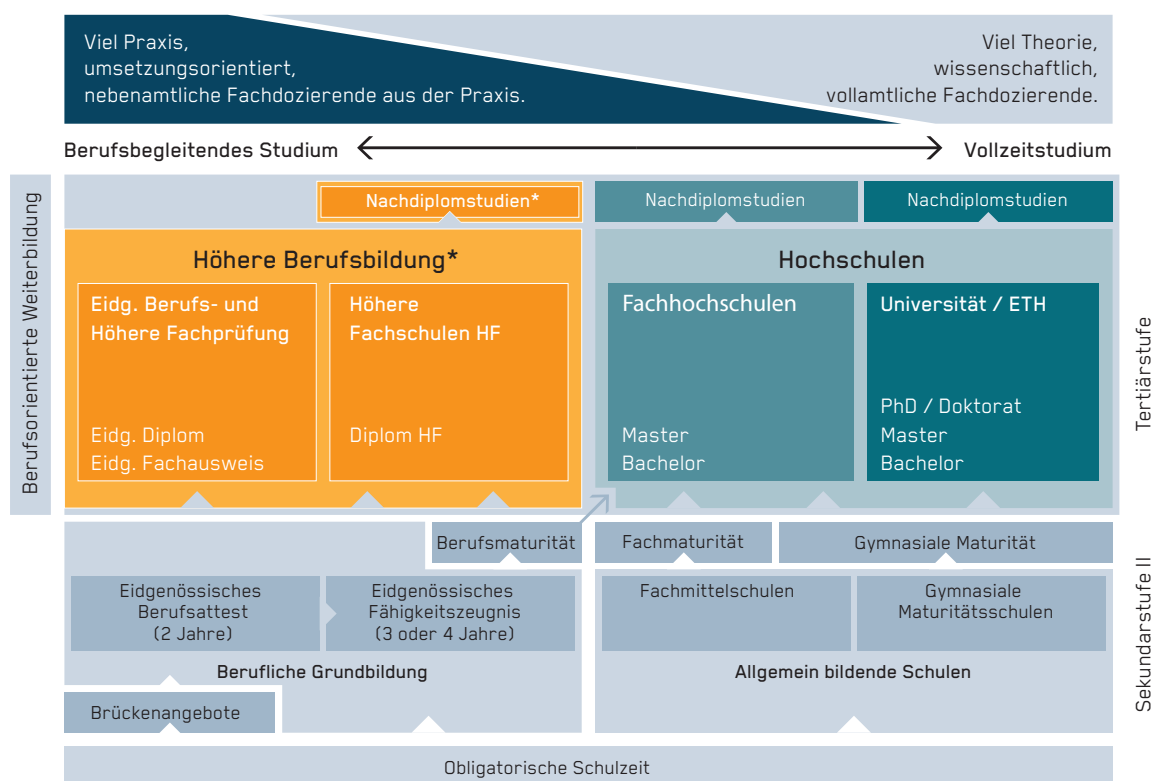
Die ABB Technikerschule mit Standorten in Baden und seit 2018 auch in Sursee wurde 1971 gegründet und ist seit 1983 eidgenössisch anerkannt. Als Verein organisiert, ist sie unabhängig, nicht profitorientiert und wird von vielen namhaften Trägerschaftsmitgliedern aktiv unterstützt. Die Bildungsinstitution beschäftigt qualifizierte, erfahrene Dozierende. Je nach Themengebiet wird eng mit Partnerinstitutionen, Fachhochschulen und Organisationen der Arbeitswelt (OdA) sowie weiteren Bildungsorganisationen zusammengearbeitet.

Für das hohe Niveau der Schule und die Qualität der Weiterbildung bürgen die eidgenössische Anerkennung sowie die Zertifizierungen nach ISO 9001:2015 und IQNet.



DIE HÖHERE FACHPRÜFUNG HFP IM KONTEXT DES BILDUNGSWESENS

Die Berufs- und Höheren Fachprüfungen gehören zusammen mit den Höheren Fachschulen, Fachhochschulen und den Universitäten zum Tertiärbereich des schweizerischen Bildungssystems. Die berufsorientierte Weiterbildung ermöglicht es den Absolventinnen und Absolventen, sich praxisorientierte und fachspezifische Kenntnisse anzueignen sowie sich in ein Spezialgebiet zu vertiefen.



*Die ABB Technikerschule bietet Nachdiplomstudien und Weiterbildungen im Bereich Höhere Berufsbildung an.

→ DER VOR- BEREITUNGS- LEHRGANG

EIN MEILENSTEIN AUF DEM WEG ZUM ERFOLG

→ HÖHERE FACHPRÜFUNG HFP LEITER/IN DES TECHNISCHEN KUNDENDIENSTES/SERVICE

Dipl. Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service tragen in einem Unternehmen die Verantwortung für kundenorientiertes Denken und Handeln. Der Vorbereitungslehrgang der ABB Technikerschule bietet eine qualitativ hochstehende Vorbereitung auf die eidgenössisch anerkannte Höhere Fachprüfung.

Zukunftsorientierte Unternehmen stellen die vollumfängliche Kundenorientierung in den Mittelpunkt ihres Handelns. Als zentrale Funktion bilden Kundendienst und Service einen wesentlichen Erfolgsfaktor, indem durch engagierte Kundenorientierung und professionellen Service bestehende Kunden gepflegt und neue Kunden gewonnen werden. Ein optimaler Kundendienst beeinflusst den Kaufentscheid und dient der Differenzierung im Wettbewerb.

Der Kundendienst/Service berät Kunden bei der Erweiterung oder Aktualisierung von Anlagen oder Systemen, klärt Bedürfnisse ab und erarbeitet Lösungsvorschläge. Bei Reklamationen wird das Problem sorgfältig analysiert und bestmöglichst gelöst.

Berufliche Kompetenzen ▼

Dipl. Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service übernehmen als branchenunabhängige Spezialistinnen und Spezialisten Führungs- und Projektleitungsaufgaben in Produktions-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen. Sie sind verantwortlich für die Serviceabteilung, sind Ansprechpartner für die Kunden in fachspezifischen Fragen und managen die Kundenbeziehungen und den Servicebereich.

Zusammen mit ihrem Team sind sie für die einwandfreie Funktionsfähigkeit, Wartung, Prüfung und Instandstellung von Anlagen und Systemen sowie für Ersatzteilbewirtschaftung und Logistik verantwortlich.

Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service kümmern sich um die Personal- und Einsatzplanung und um die Rekrutierung, Aus- und Weiterbildung sowie Förderung der Mitarbeitenden des Service-Teams.

Vorbereitungslehrgangsaufbau ▼

Der Vorbereitungslehrgang auf die Höhere Fachprüfung vermittelt umfassende Fachkenntnisse mit folgenden Schwerpunkten:

Arbeitstechnik und Kommunikation	Marketing	Finanz- und Rechnungswesen	Servicemanagement
Projektmanagement	Rechtskenntnisse	Unternehmensführung und Volkswirtschaft	Telekommunikation und Informationssysteme
Betriebsorganisation	Verkauf	Personalführung und Personalentwicklung	Prüfungsvorbereitung

Vorbereitungslehrgangsdauer ▼

Der Vorbereitungslehrgang dauert vier Semester und ist berufsbegleitend. Der Präsenzunterricht findet jeweils an circa zwei Samstagen pro Monat statt und wird durch geführten Unterricht zu Hause (Blended Learning) ergänzt. In den ersten drei Semestern wird fachspezifisch unterrichtet. Das vierte Semester dient der Vertiefung des Lehrstoffes, der Repetition sowie der Prüfungsvorbereitung. Der Vorbereitungslehrgang umfasst rund 320 Präsenzlektionen sowie 160 Lektionen im E-Learning@home (Online Learning).

Unterrichtsablauf ▼

Jedes Studienjahr ist in zwei Semester mit je 20 Unterrichtswochen unterteilt. Unterrichts-freie Zeit ist zwischen den Semestern sowie im Sommer und an Weihnachten vorgesehen.

Die Unterrichtsfächer werden im Klassenverband praxisbezogen erteilt. Neben Referaten sind Diskussionen, Gruppenarbeiten sowie Fallstudien vorgesehen. Ein Teil des Unterrichts kann in virtueller Form durchgeführt werden. Der Einsatz von Lernprogrammen, audio-visuellen Medien und Blended Learning ergänzen den Präsenzunterricht und insbesondere das Selbststudium. Prozessorientiertes Arbeiten und Teamfähigkeit werden anhand konkreter Aufgaben und Fallstudien geübt.

Im vierten Semester nimmt die Vorbereitung auf die Höhere Fachprüfung grossen Raum ein. Die Studierenden lernen, ihr Wissen praxisgerecht anzuwenden.

Wissensvermittlung und Studienbetreuung werden durch erfahrene Fachexperten sicher-gestellt. Neben hauptamtlichen Lehrkräften unterrichten an der ABB Technikerschule über 130 in der Praxis tätige, nebenamtliche Fachdozentinnen und -dozenten mit Hochschul-/ Fachhochschulabschluss oder einer Weiterbildung der Höheren Berufsbildung. Alle unsere Dozentinnen und Dozenten bringen die für ihren Lehrauftrag erforderliche Qualifikation und Berufserfahrung mit.

Die Lehrmittel sind offizielle Arbeitsunterlagen und Lehrbüchern, die über einen Lehrmittelshop bezogen respektive von der Schule abgegeben und verrechnet werden. Persönliche Hilfsmittel wie Rechner, WLAN-fähiges Notebook usw. sind von den Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu beschaffen.

Sämtliche Unterrichtsräume sind mit Netzwerkanschluss, mit WLAN und mit interaktiven Präsentationsystemen ausgerüstet.

Leistungsziele ▼

Die Leistungsziele basieren auf der vom Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI aktuellen, genehmigten Prüfungsordnung für die Höhere Fachprüfung. Die Prüfung orientiert sich an der beruflichen Praxis, die einem steten Wandel unterliegt. Deshalb wird nicht nur Wert auf schulisches Wissen, sondern auch auf berufliche, zukunftsrelevante Kenntnisse und Fähigkeiten gelegt. Dabei kommt der Vernetzung der einzelnen Inhalte eine grosse Bedeutung zu.

Es werden Grundlagen in Allgemeinbildung unterrichtet. Die Vermittlung von Fachwissen und gezielten, spezifischen Kenntnissen erfolgt in:

- **Servicemanagement, Unternehmensführung und Volkswirtschaft**
- **Personalführung und -entwicklung**
- **Betriebsorganisation und Recht**
- **Kundenbeziehungs- und Produktmanagement**
- **Arbeitstechniken und Kommunikation**

Es wird bei dieser Weiterbildung grossen Wert auf die Förderung von Eigeninitiative und Selbstständigkeit gelegt.

Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service sind im Berufsalltag sehr oft mit konzeptionellen und organisatorischen Herausforderungen konfrontiert und werden daran gemessen, wie sie diese Probleme angehen, strukturieren, organisieren und zufriedenstellende Lösungen sowohl für die Kunden als auch für das eigene Unternehmen planen und realisieren.

In allen Bereichen wird die Vernetzungsfähigkeit zwischen den Lehrfächern sowie von Theorie und Praxis aufgezeigt. Allgemeine Kompetenzen wie Lösungsfindung, Sozial- und Führungskompetenz sowie Organisation werden fachbereichsspezifisch wie auch fachübergreifend vermittelt. Ebenfalls werden die sozialen, ethischen und ökologischen Aspekte im Sinne von Werten und Haltung in die Weiterbildung miteinbezogen.

Durch die Fähigkeit, vernetzt zu denken, sind Absolventinnen und Absolventen dieses Vorbereitungslehrgangs in der Lage, das erworbene Wissen am Arbeitsplatz erfolgreich umzusetzen.

LEITER/IN DES TECHNISCHEN KUNDENDIENSTES/SERVICE
STUDIENBEGINN WS 2024/2025

Lektionenplan ▼

Fächer	Total	Präsenzlektionen vor Ort	Lektionen E-Learning@home
Kick-off-Workshop	4	4	
Arbeitstechnik und Kommunikation	46	32	14
Projektmanagement	32	16	16
Betriebsorganisation	36	24	12
Marketing	32	16	16
Rechtskenntnisse	32	24	8
Verkauf	32	16	16
Finanz- und Rechnungswesen	46	32	14
Unternehmensführung und Volkswirtschaft	48	24	24
Personalführung und Personalentwicklung	48	32	16
Servicemanagement	38	20	18
Telekommunikation und Informationssysteme	12	8	4
Total Lektionen	406	248	158
Prüfungsvorbereitung	72	72	
TOTAL	478	320	158

Fächerinhalte ▼

Arbeitstechnik und Kommunikation

Arbeitstechnik, Zeitmanagement, Problemanalyse und Entscheidungstechniken, Konfliktbewältigung, Kommunikation, Präsentationstechnik, Verhandlungstechnik, Sitzungsleitung, Persönlichkeitsentwicklung und Stressbewältigung.

Betriebsorganisation

Aufbau- und Ablauforganisation, Organisationsformen, Prozessorganisation, Planung und Steuerung der Arbeitsprozesse, Arbeitssicherheit und Qualitätssicherung.

Finanz- und Rechnungswesen

Grundlagen, Finanzbuchhaltung, Investitionsrechnung, Bewertung Ersatz-teillager und Betriebliches Rechnungswesen.

Marketing

Kundenzufriedenheitsmessung, Kundenpsychologie, Service-Produkt-Management, Marktanalyse, Service-Produkte/Dienstleistungen, Strategisches Marketing, Service-Marketingmassnahmen und Service-Marketingkonzept.

Personalführung und Personalentwicklung

Personalplanung, Stellenbeschreibungen, Mitarbeitermotivation, Führungstechniken und -stile, Personalrekrutierung, Personalprozess, Lohnsysteme, Lohnformen, Mitarbeiterqualifikation, Aus- und Weiterbildungskonzepte sowie Laufbahnförderung.

Projektmanagement

Projektmanagement-Methoden mit Projektphasen, Netzplantechnik, Balkendiagramme, Kostenplanung und Projekt-Controlling.

Prüfungsvorbereitung

Vorbereitung auf die eidgenössische Höhere Fachprüfung.

Rechtskenntnisse

Vertragsrecht sowie Betreibungs- und Wettbewerbsrecht.

Servicemanagement

Bedarfs- und Auslastungsplanung, Ersatzteilmanagement (Logistik und Supply Chain Management), internationales Ersatzteilgeschäft.

Telekommunikation und Informationssysteme

Telekommunikation, Informationssysteme/EDV (Bedarfsabklärung, Evaluation und Einführung).

Unternehmensführung und Volkswirtschaft

Unternehmensleitbild, Unternehmensziele und -strategien, Strategische Bedeutung des Technischen Kundendienstes/Service, Businesspläne, Qualitätsmanagement sowie Betriebswirtschafts- und Volkswirtschaftslehre.

Verkauf

Kommunikation, Verkaufsgrundlagen, Verkaufsprozess, Verkauf von Serviceleistungen, Reklamations-Management, Garantieleistungen und Eskalations-Management.



Wichtige Hinweise ▼

Anpassungen

Marktorientierte bzw. entwicklungsbedingte Anpassungen des Lehrprogramms, der Unterrichtszeiten und -orte, der Lehrinhalte oder der Lehrmittel bleiben vorbehalten. Ebenso Anpassungen der Semester- und Prüfungsgebühren während des Vorbereitungslehrgangs infolge von Subventionsänderungen, Teuerung und Änderungen im Lektionsplan.

Durchführung des Vorbereitungslehrgangs

Über die definitive Durchführung entscheidet die Schulleitung. Bei einer allfälligen Absage aufgrund zu wenig Anmeldungen wird die Einschreibegebühr zurückerstattet.

Unterrichtstage/-zeiten ▼

Der Unterricht findet jeweils an circa zwei Samstagen pro Monat statt und wird durch begleitetes E-Learning@home (Online Learning) ergänzt. Änderungen bei den Unterrichtstagen aufgrund von Feiertagen etc. bleiben vorbehalten.

An den Unterrichtstagen findet der Unterricht von 8:00 - 11:15 und 11:45 - 15:00 Uhr statt.

Allgemeine Bedingungen ▼

Der lückenlose Besuch des Unterrichts ist von grosser Bedeutung. Ebenso ist die seriöse Vorbereitung durch Selbst- und Literaturstudium in allen Themen unerlässlich.

Militärdienst, geschäftlich bedingte Abwesenheit oder Krankheit gelten als entschuldigte Absenzen. Der versäumte Lerninhalt muss selbstständig nachgearbeitet werden.

Weiterbildungszertifikat ▼

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die den Vorbereitungslehrgang bei einer Anwesenheit von mindestens 80 Prozent absolvieren, erhalten am Ende des Vorbereitungslehrgangs ein Weiterbildungszertifikat.

Vorbereitungslehrgangsgebühren ▼

Einmalige Einschreibgebühr	CHF 200.00
Semestergebühr (pro Quartal CHF 1 975.00)	CHF 3 950.00

In den Semestergebühren sind enthalten:

- gesamter Unterricht und Fallstudien
- in Ergänzung zum Lehrstoff abgegebene Arbeitsblätter und Folienkopien
- Weiterbildungszertifikat

Lehrmittel pro Semester	CHF 150.00
Geschätzte Kosten, der effektive Aufwand wird in Rechnung gestellt.	

In den Semestergebühren sind nicht enthalten:

Spezialliteratur und weitere Hilfsmittel, diese sind durch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu beschaffen.

Subventionierung ▼

Absolvierende von Vorbereitungslehrgängen auf eidgenössische Höhere Fachprüfungen erhalten finanzielle Unterstützung in Form von Bundessubventionen. Teilnehmerinnen und Teilnehmer können Subventionen von bis zu 50 Prozent der Vorbereitungslehrgangsgebühren beantragen. Die Subventionsbeiträge sind über die Privatadresse zu beantragen und werden nach Abschluss des Vorbereitungslehrgangs sowie nach Absolvierung der eidgenössischen Prüfung ausbezahlt. Die Rückerstattung erfolgt unabhängig vom Prüfungserfolg.

Rechnungsstellung ▼

Die Lehrgangsgebühren werden quartalsweise in Rechnung gestellt und sind vor Quartalsbeginn fällig.

Die Rechnungsstellung erfolgt gemäss den Angaben der Teilnehmerinnen und Teilnehmer auf dem Anmeldeformular (Privatadresse oder Arbeitgeber). Als Vertragspartner gegenüber der ABB Technikerschule haften in jedem Fall die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Vorbereitungslehrgangs. Subventionen können nur bei Rechnungsstellung über die Privatadresse beantragt werden.

Nach Ablauf der Zahlungsfrist wird ein Verzugszins von fünf Prozent verrechnet. Für jede Mahnung werden CHF 50.00 Mahnspesen belastet. Werden die Vorbereitungslehrgangsgebühren nach der zweiten Zahlungsaufforderung nicht bezahlt, wird die Betreibung eingeleitet und der/die Betreffende vom Unterricht ausgeschlossen.

Gerichtsstand ist Baden.

Austritt ▼

Die Austrittsmeldung muss schriftlich an die ABB Technikerschule gerichtet werden: per E-Mail (info@abbts.ch) oder mittels eines entsprechenden Formulars (in der Administration erhältlich).

Regelung allfälliger Rückerstattungen ▼

Abmeldung vor dem Vorbereitungslehrgangsbeginn

Die Einschreibgebühr von CHF 200.00 wird nicht zurückerstattet. Es erfolgt keine weitere Belastung. Bei einer allfälligen Absage des Vorbereitungslehrgangs aufgrund zu wenig Anmeldungen wird die Einschreibgebühr zurückerstattet.

Abmeldung während des Vorbereitungslehrgangs

Bei Krankheit, Stellenwechsel usw. werden die Gebühren des Vorbereitungslehrgangs nur in begründeten Ausnahmefällen und maximal pro rata zurückerstattet. Anträge müssen schriftlich eingereicht werden. Die Rückerstattung erfolgt in Form einer Gutschrift.

Versicherung

Versicherung ist Sache der Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

Meldepflicht

Die Administration muss in den nachfolgenden Fällen unverzüglich schriftlich informiert werden:

- Änderung Privatadresse, Telefon, E-Mail
- Änderung/Wechsel Arbeitgeber
- Änderung Geschäftsadresse, Telefon, E-Mail

Notebook

Ab Vorbereitungslehrgangsbeginn wird ein Notebook benötigt. Die erforderliche Spezifikation orientiert sich am jeweiligen Stand der Technik.

Kollaborationsplattform

Der Zugang auf eine Kollaborationsplattform ist während der ganzen Zeit des Vorbereitungslehrgangs gewährleistet.

LEITER/IN DES TECHNISCHEN KUNDENDIENSTES/SERVICE

EIDGENÖSSISCHE HÖHERE FACHPRÜFUNG

Die eidgenössische Höhere Fachprüfung basiert auf der aktuellen Prüfungsordnung vom Staatssekretariat und der damit verbundenen Wegleitung.

Für die Durchführung der Höheren Fachprüfung zuständig ist die

Technische Kundendienst-Kammer Schweiz
Turicaphonstrasse 11
8616 Riedikon

+41 44 940 22 46
info@techkundendienst.ch
www.techkundendienst.ch

Die Anmeldung zur eidgenössischen Prüfung und die Bezahlung der Prüfungskosten sind durch die Lehrgangsteilnehmenden direkt vorzunehmen.

Zulassungsbedingungen ▼

Die Weiterbildung richtet sich an Personen mit Fach- und Führungsverantwortung, die einen Technischen Kundendienst/Service leiten oder leiten möchten.

Zur Höheren Fachprüfung wird zugelassen, wer

- a) ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis (EFZ) oder einen gleichwertigen Ausweis besitzt
- b) über eine Berufspraxis von mindestens 5 Jahren im Technischen Kundendienst/Service, davon 3 Jahren in einer Kaderfunktion, verfügt.

Über die definitive Zulassung zur eidgenössischen Höheren Fachprüfung entscheidet die Technische Kundendienst-Kammer Schweiz.

KONTAKT

Auskunft und Anmeldung ▼

ABB Technikerschule
 Wiesenstrasse 26
 5400 Baden

+41 56 560 01 70
 info@ablbs.ch

Schul- und Bildungsgangleitung ▼

Direktorin: Dr. Concetta Beneduce
 Bildungsgangleiter: Rino Anniballo

Wichtige Daten ▼

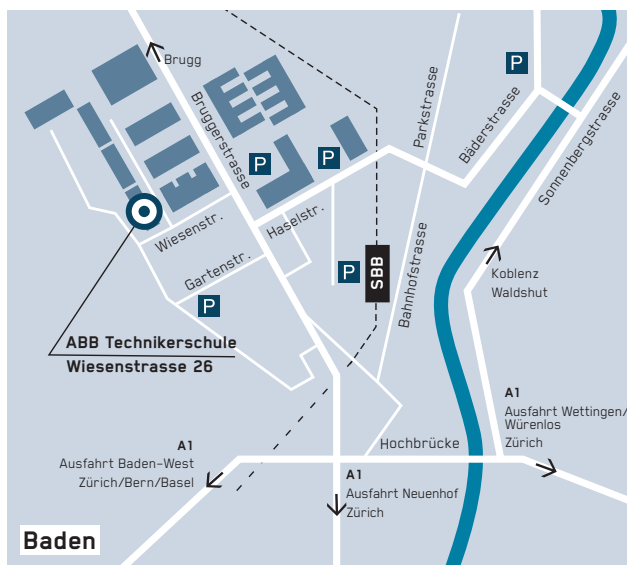
Lehrgangsbeginn: April

Der Beginn des Vorbereitungslehrgangs orientiert sich jeweils am Termin der eidg. Höheren Fachprüfung.

Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

Allgemeinen Geschäftsbedingungen: www.ablbs.ch/footer/agb/

Standort ▼



Parkmöglichkeiten finden Sie unter www.ablbs.ch

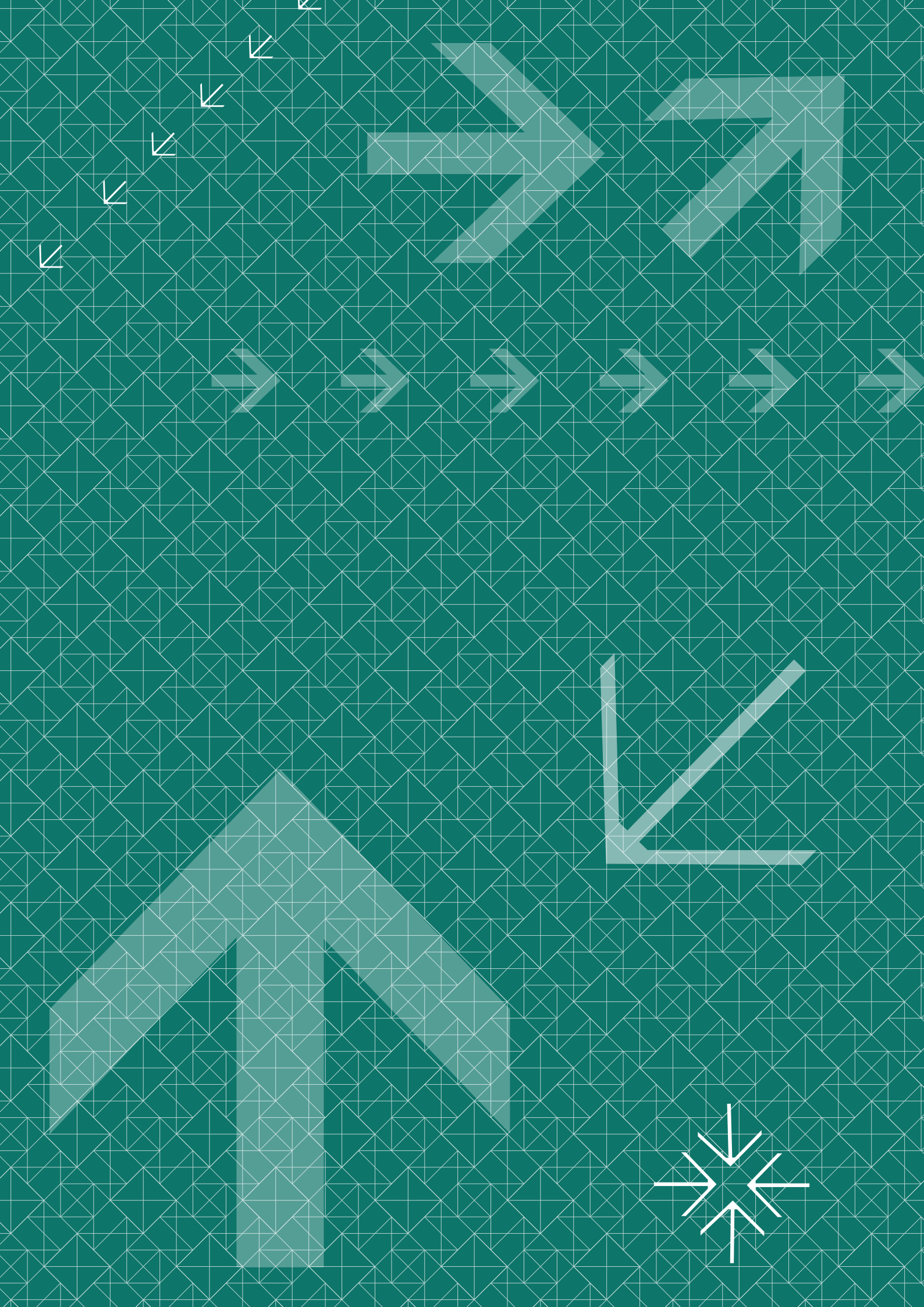


ABB Technikerschule
Wiesenstrasse 26
5400 Baden
+41 56 560 01 70
info@abbts.ch
www.abbts.ch

ABB Technikerschule
Technik. Informatik. Wirtschaft. Management →