

Antwortfax (069) 978 488-88

Antwortmail : info@barthel-partner.de

Barthel&Partner  
Andreas Barthel  
Rödelheimer Bahnweg 21  
60489 Frankfurt/Main

- Wir bitten um **direkte Kontaktaufnahme** für einen internen Workshop unter der Tel.-Nr.:

## Workshop: „Kundenorientierung für Servicemitarbeiter in IT-Unternehmen“

### Tagesseminar (zutreffendes bitte ankreuzen)

Datum:  17. April 2012;  10. Mai 2012  
Ort: Rödelheimer Bahnweg 21; 60489 Frankfurt  
Dauer: 9:30 – 16:30

**Tagesseminare:** 690.-- € pro Person zzgl. MwSt. inkl. Pausengetränke, Mittagessen und Seminarunterlagen (digital)

### Seminarablauf:

|               |             |
|---------------|-------------|
| 9:30          | Beginn      |
| 11:00 - 11:20 | Kaffeepause |
| 13:00 - 14:00 | Mittagessen |
| 15:30 - 15:40 | Kaffeepause |
| 16:30         | Seminarende |

Firma

PLZ Ort Strasse

Ansprechpartner/Funktion

Telefon

@ Mail-Adresse

Datum

Unterschrift

#### Anmeldung und Zahlungsmodalitäten

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldungsbestätigung mit Anschrift und Name des Seminarteilnehmers zu. Nach Eingang Ihrer verbindlichen Anmeldung erhalten Sie Ihre Reservierungsbestätigung, die Anschrift des Veranstaltungshotels und die Rechnung.

**Bitte beachten Sie:** Die Teilnahme am Seminar ist nur möglich, wenn die Teilnahmegebühr bis zum Seminartermin bezahlt wurde oder der Rechnungsbetrag am Seminartag per Scheck beglichen wird.

Eine Stornierung ist bis 14-Tage vor Seminarbeginn möglich.

Bei späteren Absagen ist die volle Teilnehmergebühr fällig. Ersatzteilnehmer können jederzeit benannt werden.

Hotelreservierungen sind von den Teilnehmern vorzunehmen und nicht Bestandteil der Leistung.

Sie erreichen uns direkt unter: 0171 54 89 111

## Kundenorientierung für Servicemitarbeiter/-innen in IT-Unternehmen

Während es für Vertriebsmitarbeiter in der IT-Branche viele Kommunikations- und Kundenorientierungsworkshops gibt – so ist das Angebot für Servicemitarbeiter in der IT-Branche sehr beschränkt und i.d.R. nicht praxisgerecht, da die Referenten/Workshopleiter die IT-Branche nicht ausreichend genug kennen.

In unserem Workshop erarbeiten und üben wir mit den Teilnehmern „Kundenorientiertes Verhalten“ im Service.

- ❖ **Warum Kundenorientierung ?** – Damit das Ziel nicht aus den Augen verloren geht
- ❖ **Was verstehen wir unter Kundenorientierung?** – Damit wir vom gleichen sprechen
- ❖ **Was verstehen Ihre Kunden als Kundenorientierung?** – damit die Erwartungshaltung stimmt
- ❖ **Wo arbeiten wir kundenorientiert?** – Damit wir wissen wo wir stehen
- ❖ **Kennzahlen zum Servicemanagement** – Wie steuert ein IT-Unternehmen erfolgreich seine Serviceressourcen?
- ❖ **Kennen Sie das Serviceverhalten ihrer unterschiedlichen Kundengruppen?** – damit ihre Maßnahmen den größtmöglichen Nutzen stiften
- ❖ **Wo sehen wir Verbesserungsbedarf?** – Weil Schwachstellen oft schon bekannt sind?
- ❖ **Welche Ursachen haben unsere Schwachstellen?** – Damit wir wissen, wo wir mit Veränderungen ansetzen müssen
- ❖ **Gibt es Grenzen der Kundenorientierung?** Verträge/SLA`s versus Kundenverhalten
- ❖ **Varianten der Serviceorganisation** – Wie arbeiten andere IT-Unternehmen – und wie erfolgreich sind sie dabei
- ❖ **Welche Prozesse müssten an die Kundenorientierung angepasst werden?** – weil Kunden ihre Fragen/Probleme gelöst bekommen möchten
- ❖ **Wie optimiert man Ticketbearbeitungszeiten?** – Erfahrungen aus der IT-Praxis und Empfehlungen zur Vorgehensweise

### Zielgruppe:

Serviceleiter, Servicemitarbeiter, technische Leiter, Techniker, Technischer Außendienst, Organisationsleiter, Geschäftsführer die ihre Kundenorientierung optimieren wollen.

### Ihr Trainer:



**Andreas Barthel**, Diplom-Kaufmann (Informatik). Über 25-jährige Erfahrung in Führungspositionen in den Bereichen Controlling, Software-Entwicklung und als Geschäftsführer. Zukauf eines Softwarehauses und Integration desselben. Seit 1996 als Berater und Trainer tätig.

Die Erfahrung wurde im Rahmen der Tätigkeit als IT-Leiter, Entwicklungsleiter, Geschäftsführer und Berater bei großen IT-Projekten für Konzerne erarbeitet. Insgesamt arbeiten über 250.000 Anwender mit den unternehmenskritischen Softwareprodukten in Branchen wie: Catering, Ärzte, Zahnärzte, Dentallabore, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Rechtsanwälte, Lohnsteuerhilfvereine, Banken, etc.