



... auf zu neuen Ufern !!!

APOLLO

Das Schulungsprogramm für Servicemitarbeiter

IMPULS Management Consulting
Kirchplatz 5a 82049 München Pullach
Tel: 089 38 88 99-30; Fax: 089 38 88 99-31
Internet: www.impuls-consulting.de
E-Mail: info@impuls-consulting.de

APOLLO Programm

Die Bedeutung **qualifizierter Servicemitarbeiter** für den Serviceerfolg wird immer größer. Daher haben wir es uns als Pionier und Marktführer in der Serviceberatung zum Ziel gesetzt, die Servicemitarbeiter von Unternehmen aus der Investitionsgüterindustrie bestmöglich für die stetig wachsenden **Herausforderungen** zu qualifizieren.

Unser Angebot richtet sich an Unternehmen aus den Branchen Maschinenbau, Elektrotechnik, ITK-Industrie und Automobil, die durch die gezielte Qualifikation ihrer Servicemitarbeiter die Grundlage für **profitables Servicewachstum** schaffen wollen.

Warum **IMPULS** der richtige Partner für Sie ist

- **IMPULS** Management Consulting ist Pionier und Marktführer in der Serviceberatung der Investitionsgüterindustrie
- Unsere Servicetrainer haben jahrelange Serviceerfahrung in der Investitionsgüterindustrie
- Wir bieten Ihnen praxisnahe Schulungen – von Praktikern für Praktiker
- Wir bieten Ihnen individuelle Qualifizierungen Ihrer Servicemitarbeiter und gehen auf Ihre speziellen Anforderungen im Detail ein
- Durch unsere Schulungen haben bereits eine Vielzahl von Unternehmen ihre Kundenbindung sowie ihren Umsatz und Ertrag im Service nachhaltig steigern können



Wir qualifizieren Ihre Servicemitarbeiter

(Servicetechniker, Einsatzleiter, Gebietsleiter und ET-Verkäufer)

- **Praxisnah**
- **Effizient**
- **Mit Erfolgsgarantie für Ihr Servicegeschäft**

APOLLO Programm

Das APOLLO Programm für die Schulung der Servicemitarbeiter von *IMPULS* bietet Ihnen fünf klare Vorteile:

★ **Praxisorientiert**

Wir sind Praktiker, die sich mit dem alltäglichen Business eines Servicemitarbeiters bestens auskennen.

★ **Kompetent**

Wir haben jahrelange Erfahrung in der Serviceberatung in der Investitionsgüterindustrie.

★ **Individuell**

Wir wissen, dass kein Unternehmen dem anderen gleicht und passen deshalb unsere Trainingsinhalte mit Ihnen gemeinsam an Ihre speziellen Anforderungen an.

★ **Engagiert**

Wir stehen Ihnen und Ihren Servicetechnikern auch nach dem Training jederzeit gerne als Ansprechpartner bei Fragen und Problemen zur Seite.

★ **Erfolgsgarantiert**

Wir garantieren Ihnen, dass durch unsere Schulung eine signifikante Verbesserung der Qualifikation und damit eine Erhöhung der Kundenbindung eintritt.

APOLLO Programm

**Wir machen Ihr Servicegeschäft erfolgreicher -
denn Service ist unsere Leidenschaft**

APOLLO Serviceschulungen - Auf einen Blick



Verhalten beim Kunden

Professionelles Auftreten Ihrer Servicetechniker bei jedem Kundenbesuch. Erkennen und bearbeiten der Kundenwünsche.



Servicetechniker als Absatzmittler

Umsatzsteigerung durch Servicevertrieb mit Unterstützung der Servicetechniker. Zusätzliche Services pro aktiv beim Kunden verkaufen.



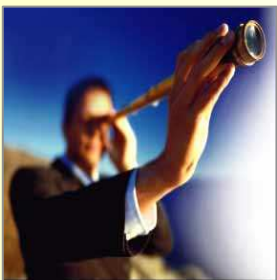
Ersatzteile aktiv vermarkten

Mitarbeiter im Ersatzteil-Vertrieb für eine professionelle und aktive Vermarktung von Ersatzteilen qualifizieren. Souveräne Kommunikation am Telefon sicherstellen.



Betriebswirtschaft für Servicetechniker

Erkennen betriebswirtschaftlicher Gesetzmäßigkeiten. Verbesserung der Wirtschaftlichkeit der Servicetechniker. Sorgfältige Arbeitsvor- und Nachbereitung zur Effizienzsteigerung.



Effiziente Einsatzsteuerung

Erhöhung der Produktivität durch gezielte Planung der Ressourcen. Den richtigen Mann zur richtigen Zeit am richtigen Ort haben.



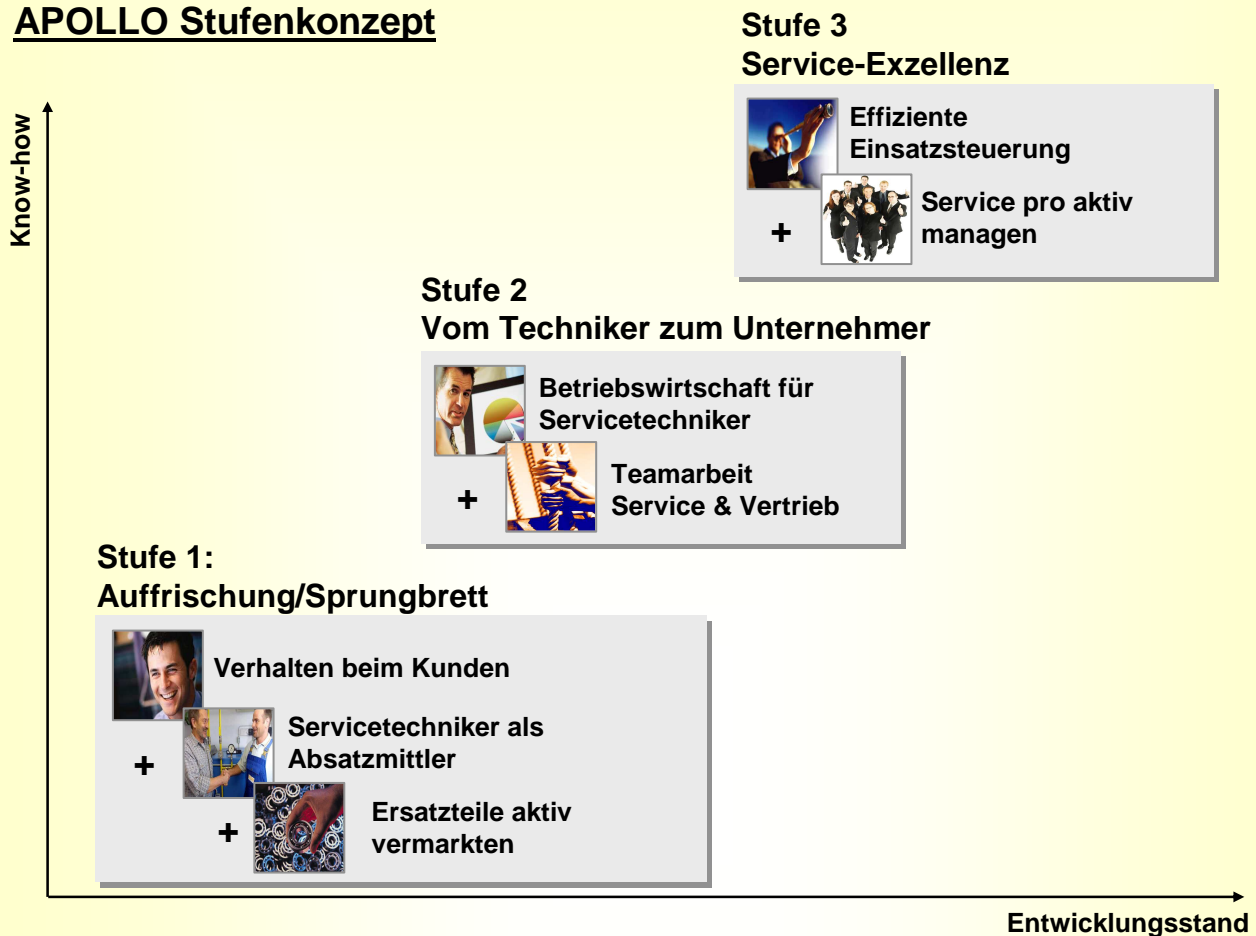
Teamarbeit Service & Vertrieb zur optimalen Kundenbeziehung

Durchgängige Betreuung der Kunden über den gesamten Produkt-Lebenszyklus. Ziel ist es, über die Steigerung der Kundenzufriedenheit eine hohe Kundenloyalität zu erreichen.



Service pro aktiv managen

Stellschrauben zur erfolgreichen Führung und Steuerung des Service. Die Motivation der Servicemitarbeiter erhöhen, um die Grundlage für Wachstum zu schaffen.

APOLLO Stufenkonzept**Das APOLLO Stufenkonzept zur zielgruppenspezifischen Weiterentwicklung aller Servicemitarbeiter:****★ Stufe 1 – Auffrischung/Sprungbrett**

Frischt bereits vorhandenes Wissen auf oder ermöglicht neuen Servicemitarbeitern den erfolgreichen Einstieg ins Servicegeschäft

★ Stufe 2 – Vom Techniker zum Unternehmer

Lässt die Grenzen originärer Service-Aufgabengebiete hinter sich und vermittelt den Servicemitarbeitern unternehmerisches Denken und Handeln

★ Stufe 3 – Service-Exzellenz

Vermittelt Service-, Einsatz- und Gebietsleitern das organisatorische Rüstzeug zum erfolgreichen Wettlauf auf dem Weg zur Service-Exzellenz

APOLLO SERVICESCHULUNGEN

Wir qualifizieren Ihre Servicemitarbeiter mit dem bewährten APOLLO Programm
(Servicetechniker, Einsatzleiter, Gebietsleiter und ET-Verkäufer)



- **Praxisnah**
- **Effizient**
- **Mit Erfolgsgarantie für Ihr Servicegeschäft**

In dieser Mappe erhalten Sie detaillierte Informationen zu unseren Schulungen für Servicetechniker, Einsatzleiter, Gebietsleiter und ET-Verkäufer:

- Verhalten beim Kunden
- Servicetechniker als Absatzmittler
- Ersatzteile aktiv vermarkten
- Betriebswirtschaft für Servicetechniker
- Teamarbeit Service & Vertrieb zur optimalen Kundenbeziehung
- Effiziente Einsatzsteuerung
- Service pro aktiv managen

Verhalten beim Kunden...

... Servicetechniker sind das Gesicht Ihrer Firma zum Kunden

Ziel der Schulung

Schaffung des Bewusstseins, dass jeder Mitarbeiter mit Kundenkontakt direkten Einfluss auf die Kundenbindung hat. Durch professionelles Auftreten der Servicetechniker soll Ihre Position im Wettbewerb ausgebaut werden. Kundenzufriedenheit und Kundenbindung steigen; gleichzeitig werden Umsatz und Ertrag ausgebaut.



Nutzen für die Servicetechniker

- Verhalten VOR – WÄHREND – NACH der Servicetätigkeit
- Die richtigen Fragen stellen und aktiv zuhören
- Besser und bewusster die Bedürfnisse und Anforderungen Ihrer Kunden erkennen und bearbeiten
- Reklamationen und Einwände verstehen und professionell behandeln
- Ihre Unternehmens-USP aktiv kommunizieren
- Die Erscheinung des Servicetechnikers vorteilhaft zur Geltung bringen und unbewusste Abwehrhaltung in kritischen Situationen vermeiden

IMPULS | Management Consulting

Die Service Berater

Servicetechniker als Absatzmittler...

... Umsatzsteigerung durch gezielten Serviceverkauf

Ziel

Zielgerichtete Ansprache von Serviceleistungen und Zusatzprodukten beim Kunden, um diese aktiv zu vermarkten und damit Ihre Umsätze und Erträge zu steigern.

Wir vermitteln Ihren Servicetechnikern nützliche Tipps und Tricks, wie sie durch zusätzliche Angebote neben den üblichen Inspektionen und Reparaturen Ihre Wettbewerbsposition stärken können.



Nutzen für die Servicetechniker

- Vorgehen bei der Analyse der Kundensituation
- Vermittlung Erfolg versprechender Kommunikationstechniken
- Dem Kunden aufzeigen, wie er von Service „aus einer Hand“ profitieren kann
- Vereinbarungen über Nachbetreuung mit dem Kunden treffen
- Wirkungsvolle und nachvollziehbare Argumentation bei der Verrechnung von zusätzlichen Leistungen, die über die vereinbarte Montageleistung hinausgehen
- Verkaufen und empfehlen von Ersatz- und Verschleißteilen, Serviceleistungen oder neuen Produkten

IMPULS | Management Consulting

Die Service Berater

Ersatzteile aktiv vermarkten...

... Mitarbeiter der ET-Abteilung (Innendienst) zu erfolgreichen ET-Verkäufern machen

Ziel der Schulung

Das Ziel der Schulung ist es, die:

- Mitarbeiter im Ersatzteilvertrieb (Innendienst) bestmöglich für einen aktiven Vertrieb der Ersatzteile über das Telefon / Mail zu qualifizieren.
- Aktives Verkaufen und eine souveräne Angebotsverfolgung (Outbound) sichern den Serviceerfolg.



Nutzen für den Ersatzteil-Innendienst

- Die Kundenbetreuung über Telefon souverän beherrschen
- Die richtigen Fragen zu den aktuellen und möglichen ET-Bedarfen stellen und aktiv zuhören
- Dem Kunden den Nutzen der "Original"-Teile verdeutlichen
- Vorhandene ET-Angebote durch Nachfrage beim Kunden konsequent verfolgen
- ET- Preise souverän verargumentieren und mit Widerständen umgehen
- Aktive Steuerung von Vertretern zur Steigerung der ET-Umsätze
- Reklamationen und Einwände verstehen und professionell behandeln

Betriebswirtschaft für Servicetechniker...

... damit Servicetechniker gezielt erfolgswirksam handeln

Ziel

Wir schaffen das Bewusstsein für die Bedeutung wirtschaftlicher Handlungsweisen zur nachhaltigen Umsatz- und Ertragssicherung/-steigerung und beantworten die Frage, welchen konkreten Einfluss Servicetechniker auf Kosten und Umsatz haben.

Zudem vermitteln wir Ihren Servicetechnikern konkrete Guidelines zur präzisen Vor- und Nachbereitung der Auftragsabwicklung.



Nutzen für die Servicetechniker

- Betriebswirtschaftliche Zusammenhänge erkennen
 - Budget/Kosten/Ergebnis
 - Erlösfähige Leistungen
 - Kostentreiber im Service
 - Produktivität von Servicetechnikern
- Finanzielle Performance erkennen und optimieren
- Bewusstsein schaffen, wie wichtig Wirtschaftlichkeit und hohe Produktivität im Service sind
- Aufzeigen wirtschaftlich sinnvoller Handlungsweisen
- Definition der Inhalte von Arbeitsvor- und Nachbereitung
- Entwicklung einer erfolgreichen und effizienten Arbeitsmethodik
- Argumentation und Wege zur Verrechnung der Arbeitsvor- und Nachbereitung an den Kunden

IMPULS | Management Consulting

Die Service Berater

Teamarbeit Service & Vertrieb zur optimalen Kundenbeziehung...

...der gemeinsame Weg zur Kundenloyalität

Ziel

Teamarbeit zwischen Service & Vertrieb gewährleistet die durchgängige Betreuung der Kunden über den gesamten Produktlebenszyklus. Wir zeigen Ihren Mitarbeitern, wie sie sich gegenseitig unterstützen und so den Umsatz im Service und Neugeschäft durch Kundenbindung steigern können.



Nutzen für die Servicetechniker & Vertriebsmitarbeiter

- Aufzeigen der gemeinsamen Ziele von Service & Vertrieb
- Servicetechniker sollen zukünftig wie „Unternehmer“ agieren
- Beeinflussung von Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- Konflikte zwischen Vertrieb, Service und Kunden minimieren
- Wege zur gemeinsamen, abgestimmten Marktbearbeitung aufzeigen
- Sicherstellung einer abgestimmten Kundenkommunikation: „one face to the customer“
- Definition der „Staffelübergabe“ Vertrieb – Service

IMPULS | Management Consulting

Die Service Berater

Effiziente Einsatzsteuerung...

... den richtigen Mann zur richtigen Zeit am richtigen Ort

Ziel

Optimaler Einsatz der Ressourcen. Wir vermitteln das Handwerkszeug zur effizienten Einsatzplanung der Servicetechniker – regional und nach Qualifikation.



Nutzen für die Einsatzplaner & Servicetechniker

- Qualifikation der Servicetechniker in Bezug auf die relevanten Kundenbedürfnisse
- Selbststeuerung der Servicetechniker
- Produktiver Einsatz der Servicetechniker
- Aktive Kundenbetreuung
- Verrechnung von Reisezeit sowie Arbeitsvor- und -nachbereitung
- Optimierung Ihrer HelpLine/Hotline zur schnellen und kompetenten Problemlösung für den Kunden
- Beste Wirtschaftlichkeit einer HelpLine

IMPULS | Management Consulting

Die Service Berater

Service proaktiv managen...

... durch erfolgreiche Führung Servicewachstum erreichen

Ziel

Vermitteln der Stellschrauben zur erfolgreichen Führung, Steuerung und Motivation von Service-Teams. Durch zufriedene Mitarbeiter die Identifikation mit dem Unternehmen und damit den Einsatz der Mitarbeiter erhöhen. Anreizsysteme schaffen, um Umsatz und Ertrag nachhaltig zu steigern.



Nutzen für die Serviceleiter & Gebietsleiter

- Ziele, Rolle und Aufgaben einer Führungskraft zur erfolgreichen Steuerung im Service
- Führung von Mitarbeitern – Anerkennung – Unterstützung – Kritik (Führungsakzeptanz durch Kompetenz erreichen)
- Teambildung und Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen
- Aktive Kundenbetreuung auf allen Mitarbeiterstufen planen
- Pragmatische Methoden des Zeitmanagements aufzeigen
- Mitarbeitergespräche als Grundlage für Teambildung, Motivation und Konfliktbewältigung
- Mitarbeitermotivation und Anreizsysteme im Service
- Mitarbeiterqualifikation und -entwicklung

IMPULS | Management Consulting

Die Service Berater

Preise

Unsere Schulungen sind für Gruppen von bis zu 13 Personen ausgelegt

Nr.	Schulung	Zielgruppe	Dauer
1	Verhalten beim Kunden	Servicetechniker	2 Tage
2	Servicetechniker als Absatzmittler	Servicetechniker	2 Tage
3	Ersatzteile aktiv vermarkten	ET-Verkäufer, Innendienst	1 Tag
4	Betriebswirtschaft für Servicetechniker	Servicetechniker	2 Tage
5	Teamarbeit Service & Vertrieb zur optimalen Kundenbeziehung	Servicetechniker, Serviceleiter, Vertrieb	3 Tage
6	Effiziente Einsatzsteuerung	Servicetechniker, Einsatzplaner, Serviceleiter	2 Tage
7	Service proaktiv managen	Serviceleiter, Gebietsleiter	3 Tage

Preis für unseren Trainer pro Schulungstag: € 1.950

In dem Preis enthalten sind:

Gemeinsame Vorbereitung und Erstellung Schulungskonzept

Erstellung der kundenspezifischen Schulungsunterlagen

Protokollierung und Erstellung Umsetzungsvorschläge für die Praxis

Zuzüglich:

+ je Teilnehmer 46 € für ausführliche Trainingsunterlagen

Im Preis nicht inbegriffen sind Nebenkosten für Reisen sowie Schulungsraummierte (falls nicht die Räumlichkeiten des Auftraggebers genutzt werden), die nach Aufwand 1:1 verrechnet werden. Die gesetzliche Mehrwertsteuer wird gesondert erhoben.

Rabatte

Bei der Buchung von „Paketen“ bieten wir Ihnen attraktive Rabatte

Nr.	Schulungspaket	Dauer	Preis*	Rabatt
A	Verhalten beim Kunden & Servicetechniker als Absatzmittler	5 Tage	€ 9.263	5%
	& Ersatzteile aktiv vermarkten			
B	Betriebswirtschaft für Servicetechniker & Teamarbeit Service & Vertrieb zur optimalen Kundenbeziehung	5 Tage	€ 9.263	5%
C	Effiziente Einsatzsteuerung & Service proaktiv managen	5 Tage	€ 9.263	5%

Gerne stellen wir auch ein individuelles Schulungspaket für Ihre speziellen Bedürfnisse zusammen:

Bei 4 Schulungstagen gewähren wir **5% Rabatt** auf den Preis pro Schulungstag, bei 6 Schulungstagen **7%** und ab 8 Schulungstagen **10%!**

*) Preise zuzüglich:

✚ je Teilnehmer 46 € für ausführliche Trainingsunterlagen

Im Preis nicht inbegriffen sind Nebenkosten für Reisen sowie Schulungsraummiere (falls nicht die Räumlichkeiten des Auftraggebers genutzt werden), die nach Aufwand 1:1 verrechnet werden. Die gesetzliche Mehrwertsteuer wird gesondert erhoben.

Auszug aus unserer Schulungs-Referenzliste

In den letzten Jahren konnten unsere Trainer die Servicetechniker vieler namhafter Investitionsgüter-Unternehmen erfolgreich qualifizieren

Unternehmen	Branche
ABB Mannheim	Gebäudemanagement
Atlas Copco	Maschinenbau
BMW AG	Automobilindustrie
Dematic	Anlagenbau
Bauer AG	Bauer Baumaschinen
Gleason Werkzeugmaschinen	Maschinenbau
HKM Hüttenwerke Krupp Mannesmann GmbH	Stahl-, Blech-, Rohrherstellung
HVB Systems GmbH	IT
KONE – Hannover, Wien	Maschinenbau
Netsch	Maschinenbau
océ GmbH	IT
SMS	Anlagenbau
RWE Essen	Energiewirtschaft
Schindler AG	Maschinenbau
Siemens - München	Gebäudeautomation
Sun Microsystems GmbH	IT
Felss	Maschinenbau
T-Systems International GmbH	IT
Volkswagen AG Wolfsburg	Automobilindustrie
Wafios	Maschinenbau

Ihr Ansprechpartner

Wenn Sie Interesse an unseren Schulungen haben oder Fragen zu unserem Angebot haben, können Sie uns jederzeit gerne ansprechen

Matthias Mahnel

Telefon: +49-89-3888 99-30

Telefax: +49-89-3888 99-31

E-Mail: mahnel@impuls-consulting.de



IMPULS Management Consulting
Kirchplatz 5a
D-82049 München Pullach/München

www.impuls-consulting.de