



## Effiziente Einsatzsteuerung

...die richtige Person zur richtigen Zeit am richtigen Ort

Neben bestens qualifizierten Service Mitarbeitern bedarf es einer effizienten Einsatzsteuerung, um einen optimalen Einsatz der Ressourcen im Service sicher zu stellen. Nur wer es schafft, die richtige Person zur richtigen Zeit am richtigen Ort zu haben, generiert Kundenzufriedenheit und langfristige Kundenbindung. Wir vermitteln Ihren Einsatzplanern das Handwerkszeug zur effizienten Einsatzsteuerung der Service Techniker - regional und nach Qualifikation.

### Inhalte:

- Methoden und Tools zur effizienten Einsatzplanung und -steuerung
- Optimaler Ressourceneinsatz im After Sales Service
- Selbststeuerung der Service Techniker vs. Steuerung durch Disponenten
- Terminvereinbarung und aktive Kundenbetreuung
- Verrechnung von Reisezeit sowie Arbeitsvor- und Nachbereitung
- Optimierung des Techn. Supports/ Helpline zur schnellen Problemlösung für den Kunden
- Praxisübungen zur zeitnahen Umsetzung der erlernten Methoden

### Ihr Nutzen:

#### In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- den Service Techniker Einsatz effizient planen und steuern
- die Produktivität der Service Techniker erhöhen
- Kunden im Service aktiv betreuen
- Ihren Techn. Support/ Helpline im Sinne einer kompetenten Kundenbetreuung optimieren
- die Wirtschaftlichkeit des Techn. Supports/ Helpline sicher stellen

### Teilnehmerkreis:

Serviceleiter, Service Techniker, Einsatzplaner, Team- und Gruppenleiter,  
Abteilungsverantwortliche

**IMPULS - Lernen Sie vom Pionier und Marktführer der Service-Beratung!**  
Profitieren Sie von unserem exzellenten Service Know-how und der Erfahrung aus über  
350 erfolgreichen After Sales Service Projekten sowie mehreren tausend Schulungsteilnehmern.