



IMPULS Campus

**WIR QUALIFIZIEREN IHRE
SERVICE MITARBEITER MIT
ERFOLGSGARANTIE!**

Das Schulungsprogramm für den
Service, Vertrieb und Führung



LERNEN SIE VOM PIONIER & MARKTFÜHRER IN DER SERVICE BERATUNG & TRAINING!

ERFOLGREICHE SERVICE QUALIFIKATION

Trainings und Coachings von Praktikern für Praktiker

ERFAHRENE TRAINER

Trainer mit langjähriger internationaler Service Erfahrung
in der Investitionsgüter- und Zulieferindustrie

INDIVIDUELLE WISSENSVERMITTLUNG

Wir wissen, dass jedes Unternehmen individuell ist.
Unsere Trainings sind daher auf Ihre Anforderungen zugeschnitten

WELTWEIT

Globale In-house Trainings oder Active Online Trainings

4 EBENEN FÜR EINE ERFOLGREICHE WEITERENTWICKLUNG IM SERVICE



WISSEN

Unser tiefgreifendes Know-how als Pionier und Marktführer in der Service Beratung ist die Basis für alle unsere Schulungen

WOLLEN

Wir motivieren Ihre Mitarbeiter zu “lebenslangem Lernen”. Egal, ob Berufseinsteiger oder mit langjähriger Berufserfahrung

KÖNNEN

Die Teilnehmer lernen mit praxisorientierten Übungen & Rollenspielen Inhalte direkt anzuwenden & in der Praxis umzusetzen

LEISTEN

Ein gezieltes Follow-Up stellt den schrittweisen erfolgreichen Transfer der erlernten Inhalte in den Alltag sicher

5 SCHRITTE FÜR EINEN NACHHALTIGEN SCHULUNGSERFOLG

1. ERSTE INFORMATION

Abstimmung, Planung und Vorbereitung der Schulung

2. OFFIZIELLE EINLADUNG

Einladung der Teilnehmer mit Inhalten & Nutzen der Schulung

3. WAKE UP CALL

Vorab-Information für alle Teilnehmer & Selbsteinschätzung zu den anstehenden Schulungsinhalten

4. SERVICE TRAINING

Durchführung des Service Trainings: Inhouse oder als Active Online Training

5. (ONLINE) FOLLOW-UP

Review und Coaching der Teilnehmer zur Umsetzung des Erlernten in der Praxis

DAS IMPULS CAMPUS PROGRAMM IM ÜBERBLICK

		 Service Techniker	 Service Innendienst	 Service Vertrieb	 Service Manager
1.	Selbst- und Menschenkenntnis	✓	✓	✓	✓
2.	Professionelles Telefonieren		✓		
3.	Verhalten beim Kunden	✓			
4.	Service Techniker als Absatzmittler	✓			
5.	BWL für Service Techniker	✓			
6.	Train-the-Trainer	✓	✓		
7.	Effiziente Einsatzsteuerung	✓	✓		
8.	Erfolgreiches Deeskalationsmanagement		✓		
9.	Aktive Angebotsnachverfolgung		✓	✓	✓
10.	Ersatzteile & Dienstleistungen aktiv vermarkten		✓		✓
11.	Exzellentes (Key) Account Management			✓	
12.	Service Produkte erfolgreich verkaufen		✓	✓	✓
13.	Zusammenarbeit Service & Vertrieb			✓	✓
14.	Mitarbeiterführung im Service				✓
15.	Erfolgreiche Teambildung im Service				✓

1. SELBST- & MENSCHENKENNTNIS



INHALTE:

- Analyse der eigenen Persönlichkeit anhand der fundierten Biostrukturanalyse
- Erkennen der persönlichen Eigenarten und Besonderheiten
- Eigene Stärken und Schwächen richtig einsetzen
- Schnelle Einschätzung verschiedenen Persönlichkeitstypen
- Verhaltensempfehlungen je Persönlichkeitstyp

IHR NUTZEN:

- Lernen Sie die eigene Persönlichkeit mit allen Besonderheiten kennen und nutzen
- Erfolgreicher Umgang mit Kunden und Kollegen durch richtiges Einsetzen Ihrer individuellen Stärken
- Kunden und Kollegen richtig einschätzen und das eigene Verhalten darauf einstellen
- Richtiger Umgang mit schwierigen Situationen

Dauer: 2 Tage vor Ort / 4 x 0,5 Tage Online

Zielgruppe:    

Fokus: Kommunikation & Persönlichkeitsentwicklung

2. PROFESSIONELLES TELEFONIEREN



INHALTE:

- Grundlagen zum Thema Kommunikation am Telefon
- Professioneller Umgang mit verschiedenen Kundentypen
- Die Wirkung am Telefon
- Einflussmöglichkeiten im Rahmen eines Telefongespräches
- Handling von typischen Gesprächssituationen
- Tipps und Tricks für Vieltelefonierer

IHR NUTZEN:

- Begeistern Sie Ihre Kunden am Telefon
- Erfolgreiche Gesprächsführung am Telefon
- Verbesserte Wirkung am Telefon
- Souveräner Umgang mit verschiedenen Gesprächspartnern und schwierigen Situationen am Telefon
- Grundlagen & Tipps für die Gesprächsnachbearbeitung

Dauer: 1 Tag vor Ort / 2 x 0,5 Tage Online

Zielgruppe: 

Fokus: Kommunikation & Kundenzufriedenheit

3. VERHALTEN BEIM KUNDEN



INHALTE:

- Grundlagen und Basiswissen zum Thema Kommunikation
- Wie wirke ich beim Kunden?
- Kommunikationstechniken für unterschiedliche Kundentypen
- Leitfaden für kundenorientiertes Verhalten vor, während und nach dem Service Einsatz vor Ort
- Professioneller Umgang mit kritischen Situationen vor Ort

IHR NUTZEN:

- Begeistern Sie Ihre Kunden mit einem professionellem Auftreten vor, während und nach Service Einsätzen
- Differenzieren Sie sich vom Wettbewerb, indem Sie bei Kundenbesuchen einen bleibenden Eindruck hinterlassen
- Souveräner Umgang mit Beschwerden und unzufriedenen Kunden vor Ort
- Praxisübungen & Rollenspiele für schnellen Lernerfolg

Dauer: 2 Tage vor Ort / 4 x 0,5 Tage Online

Zielgruppe: 

Fokus: Kommunikation & Kundenzufriedenheit

4. SERVICE TECHNIKER ALS ABSATZMITTLER



INHALTE:

- Methoden zur Analyse und Ermittlung der Kundenbedarfe
- Erfolgreiche Kommunikation mit Entscheidern beim Kunden
- Aktive Beratung und Verkauf von Serviceleistungen, inkl. Nutzendarstellung und Einwandbehandlung
- Präsentation des Service USPs durch Service Techniker
- Methoden zur Angebotserweiterung durch zusätzl. Services

IHR NUTZEN:

- Werden Sie erfolgreiche/r Service Berater/in
- Begeistern Sie Kunden erfolgreich für Serviceleistungen
- Stärken Sie Ihre Wettbewerbsposition durch eine vertriebs- & abschlussorientierte Kundenkommunikation
- Argumentieren Sie Preise und Rabatte nachvollziehbar
- Erfolgreich Empfehlungen platzieren und dadurch zusätzliche Service Umsätze generieren

Dauer: 2 Tage vor Ort / 4 x 0,5 Tage Online

Zielgruppe: 

Fokus: Vertriebsunterstützung & Umsatz Steigerung

5. BWL FÜR SERVICE TECHNIKER



INHALTE:

- Betriebswirtschaftliche Grundlagen im Service:
 - Budget, Kosten und Ergebnis im Service
 - Erlösfähige Serviceleistungen und Kostentreiber
 - Produktivität von Service Technikern
- Bedeutung von Wirtschaftlichkeit & Produktivität im Service
- Wirtschaftlich sinnvolle Handlungsweisen im Service
- Verrechnung von Arbeitsvor- und Nachbereitung an Kunden

IHR NUTZEN:

- Betriebswirtschaftliche Zusammenhänge im Service erkennen und verstehen
- Optimieren Sie die finanzielle Performance im Service durch effiziente und wirtschaftliche Arbeitsmethoden
- Steigerung der Produktivität & Effizienz
- Die Verrechnung der Arbeitsvor- und Nachbereitung gegenüber Kunden nachvollziehbar argumentieren

Dauer: 1 Tag vor Ort / 2 x 0,5 Tage Online

Zielgruppe: 

Fokus: Kompetenzaufbau

6. TRAIN-THE-TRAINER



INHALTE:

- Leitfaden für die Planung & Durchführung von Schulungen
- Professionelle Methoden & Medien für Schulungsgruppen
- Tipps & Tricks für den optimalen Einstieg, die erfolgreiche Durchführung & einen gelungenen Abschluss von Schulungen
- Umgang mit verschiedenen Teilnehmertypen
- Tipps & Tricks für die Gestaltung von Schulungsunterlagen

IHR NUTZEN:

- Lernen Sie die Grundlagen für erfolgreiche Trainings und gestalten Sie Schulungen, die begeistern
- Auswahl der richtigen Didaktik sowie richtiger Einsatz von relevanten Methoden & Tools für Trainings
- Souveräner Umgang mit unterschiedlichen Teilnehmern und Schulungssituationen
- Schulungserfolg durch erfolgreichen Know-how Transfer

Dauer: 1 Tag vor Ort / 2 x 0,5 Tage Online

Zielgruppe:  

Fokus: Trainer Kompetenz

7. EFFIZIENTE EINSATZSTEUERUNG



INHALTE:

- Methoden zur effizienten Einsatzplanung und -steuerung:
- Selbststeuerung der Service Techniker vs. Steuerung durch zentrale/ lokale Disponenten
- Professionelle Terminvereinbarung & aktive Kundenbetreuung
- Verrechnung von Reisezeit sowie Arbeitsvor-/ Nachbereitung
- Praxisübungen für einen schnellen Lernerfolg

IHR NUTZEN:

- Service Erfolg durch optimalen Ressourceneinsatz und effiziente Planung & Steuerung der Service Techniker
- Steigerung der Kundenzufriedenheit und -bindung
- Erhöhen Sie die Produktivität der Service Techniker
- Tipps zur Optimierung der Reisezeiten

Dauer: 1 Tag vor Ort / 2 x 0,5 Tage Online

Zielgruppe:  

Fokus: Planungs- und Steuerungskompetenz

8. ERFOLGREICHES DEESKALATIONSMANAGEMENT



INHALTE:

- Grundlagen zum Thema Kommunikation bei Konflikten
- Professioneller Umgang mit Beschwerden sowie unzufriedenen Kunden am Telefon/ per E-Mail/ Chatbot
- Tools und Methoden zur erfolgreichen Deeskalation
- Tipps & Tricks im Umgang mit schwierigen Kundensituationen
- Methoden zur Erfassung und Auswertung von Beschwerden

IHR NUTZEN:

- Überzeugen Sie die Kunden auch in schwierigen Situationen von Ihrem Service
- Nutzen Sie Beschwerden als Chance
- Schnelle Problemerkennung und -lösung sowie erfolgreiche Kundenkommunikation bei Beschwerden

Dauer: 1 Tag vor Ort / 2 x 0,5 Tage Online

Zielgruppe: 

Fokus: Konfliktlösung & Kundenzufriedenheit

9. AKTIVE ANGEBOTSNACHVERFOLGUNG



INHALTE:

- Methoden für eine erfolgreiche Angebotsnachverfolgung
- Interne Organisation der Angebotsnachverfolgung
- Praxisleitfaden für eine erfolgreiche Gesprächsführung
- Methoden zur Argumentation von Preisen und Rabatten
- Professionelle Erfassung von Gründen bei Nichtkäufern

IHR NUTZEN:

- Generieren Sie mehr Aufträge aus offenen Service- und Ersatzteilangeboten durch ein konsequentes Follow-Up
- Steigerung der Hitrate
- Steigerung von Umsatz und Kundenbindung
- Erfolgreiche Argumentation von Preisen und Rabatten
- Transparenz über Absagegründe

Dauer: 1 Tag vor Ort / 2 x 0,5 Tage Online

Zielgruppe:   

Fokus: Aktiver Service Vertrieb & Umsatz Steigerung

10. ERSATZTEILE & DIENSTLEISTUNGEN AKTIV VERMARKTEN



INHALTE:

- Kommunikationstechniken für unterschiedliche Kundentypen
- Aktiver Vertrieb von Ersatzteilen und Dienstleistungen
- Darstellung des Service USP und Kundennutzens
- Methoden zur aktiven Angebotsnachverfolgung
- Methoden zur Argumentation von Preisen und Rabatten
- Professioneller Umgang mit Einwänden

IHR NUTZEN:

- Sichern Sie sich wertvolle Wettbewerbsvorteile durch den aktiven Vertrieb von Ersatzteilen & Dienstleistungen
- Steigerung des Service- und Ersatzteil Umsatzes
- Erfolgreiche Argumentation des Vorteils von Original Services sowie von Preisen und Rabatten
- Einwände und Widerstände verstehen und professionell behandeln, Nachlässe vermeiden bzw. reduzieren

Dauer: 2 Tage vor Ort / 4 x 0,5 Tage Online

Zielgruppe:  

Fokus: Aktiver Service Vertrieb & Umsatz Steigerung

11. EXZELLENTES (KEY) ACCOUNT MANAGEMENT



INHALTE:

- Methoden zur Ermittlung des Service Potentials/ Marktgröße
- Systematische Leadgenerierung und Neuakquise
- Kundensegmentierung aus Service Sicht
- Techniken zur Gesprächs- und Verhandlungsführung
- Professionelle Einwandbehandlung
- Umgang mit Buying Centern/ Großkunden

IHR NUTZEN:

- Schöpfen Sie Ihr Service Potential durch gezieltes Service (Key) Account Management besser ab
- Tipps & Tricks zur Leadgenerierung im Service
- Service Erfolg durch differenzierte Kundenbetreuung
- Steigerung der Hitrate, Margen und Umsätze
- Stärken Sie Ihre Wettbewerbsposition durch eine vertriebs- & abschlussorientierte Kundenkommunikation

Dauer: 3 Tage vor Ort / 6 x 0,5 Tage Online

Zielgruppe: 

Fokus: Marktbearbeitung & Umsatz Steigerung

12. SERVICE PRODUKTE ERFOLGREICH VERKAUFEN



INHALTE:

- Analyse der Persönlichkeit von verschiedenen Kunden anhand der fundierten Biostrukturanalyse
- Methoden zur sicheren Unterscheidung von Kundentypen
- Differenzierte Ansprache der unterschiedlichen Kundentypen in allen Phasen des Vertriebs, von der Kontaktaufnahme, Bedarfsermittlung, Einwandbehandlung bis hin zum Abschluss

IHR NUTZEN:

- Steigern Sie den Verkaufserfolg durch gezieltes, kundenorientiertes Verhalten im After Sales Service
- Stärken Sie Ihre Wettbewerbsposition durch eine vertriebsorientierte Kundenkommunikation
- Steigerung der Hitrate

Dauer: 2 Tage vor Ort / 4 x 0,5 Tage Online

Zielgruppe:   

Fokus: Kommunikation & Umsatz Steigerung

13. ZUSAMMENARBEIT SERVICE & VERTRIEB



INHALTE:

- Reduzierung von Konflikten zwischen Vertrieb & Service durch klar definierte Verantwortlichkeiten
- Gemeinsame Ziele durch gegenseitige Unterstützung erreichen
- Wege zur gemeinsamen Service Marktbearbeitung
- Aktiver Verkauf von Services durch Service & Vertrieb
- Teambildung durch Praxisübungen & Rollenspiele

IHR NUTZEN:

- Begeistern Sie Ihre Kunden über den gesamten Produktlebenszyklus durch abgestimmte Produkte und Preise
- Erhöhung der Kundenbindung durch gegenseitige Unterstützung und Teamarbeit
- Umsatzsteigerung im Neu- und Servicegeschäft

Dauer: 1 Tag vor Ort / 2 x 0,5 Tage Online

Zielgruppe:  

Fokus: Führung & Management

14. MITARBEITERFÜHRUNG IM SERVICE



INHALTE:

- Ziele, Rolle und Aufgaben einer Führungskraft im Service
- Methoden zur erfolgreichen Mitarbeiterführung:
Anerkennung, Unterstützung und Kritik
- Gestaltung von Anreizsystemen im Service
- Qualifikation und Weiterentwicklung von Service Mitarbeitern
- Grundlagen für professionelle Mitarbeitergespräche
- Teambildung und Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen

IHR NUTZEN:

- Service Wachstum und motivierte Mitarbeiter durch erfolgreiche Mitarbeiterführung im Service
- Durch Kompetenz Führungsakzeptanz erreichen
- Aufbau eines schlagkräftigen Service Teams mit einem gemeinsamen Service Mindset
- Nutzung relevanter Steuerungskennzahlen im Service
- Ihre Zeit als Führungskraft effizient planen & nutzen

Dauer: 1 Tag vor Ort / 2 x 0,5 Tage Online

Zielgruppe: 

Fokus: Führung & Management

15. ERFOLGREICHE TEAMBILDUNG IM SERVICE



INHALTE:

- Analyse verschiedener Menschentypen anhand der fundierten Biostrukturanalyse
- Umgang mit verschiedenen Mitarbeitern
- Zusammenstellung von erfolgreichen Service Teams
- Umgang mit Mitarbeitern in verschiedenen Situationen
- Umgang mit schwierigen Mitarbeitern
- Vom Mitarbeiter zur Führungskraft

IHR NUTZEN:

- Erfolgreiche personenbezogene Führung und Kommunikation mit Service Mitarbeitern
- Einschätzen & Weiterentwicklung von Mitarbeitern
- Aufbau eines schlagkräftigen Service Teams mit einem gemeinsamen Service Mindset
- Service Wachstum und motivierte Mitarbeiter durch erfolgreiche Mitarbeiterführung im Service

Dauer: 2 Tage vor Ort / 4 x 0,5 Tage Online

Zielgruppe: 

Fokus: Führung & Persönlichkeitsentwicklung



VORTEILE FÜR IHRE MITARBEITER

- Souveräner Umgang mit (schwierigen) Kunden
- Professionelle Kommunikationstechniken
- Erfolgreiche Verhandlungen mit Kunden
- Praxisübungen mit wertvollen Tipps & Tricks
- Gemeinsamer Service Mindset
- (Weltweiter) Erfahrungsaustausch

VORTEILE FÜR IHR UNTERNEHMEN

- Begeisterte Kunden & Mitarbeiter
- Positives Service Image
- Differenzierung vom Wettbewerb
- Aktiver Service Vertrieb
- Steigerung von Service Umsatz & Ergebnis

AUSZUG UNSERER REFERENZ- KUNDEN

TAUSENDE BEGEISTERTE TEILNEHMER



DAS SAGEN TEILNEHMER

TAUSENDE BEGEISTERTE TEILNEHMER

“
Alle bisherigen
IMPULS Trainings
waren **super und
interessant!**
(Service Techniker)

Die **praxis-
bezogenen
Übungen** werden
im **Alltag sehr
behilflich sein!**
(Service-Innendienst)

“
Der Lehrgang ist
**absolut weiter zu
empfehlen!**
(Service Manager)

Auszug
“
Sehr **kompetente
und erfahrene
Referenten.**
(Service-Innendienst)

“
**One of the best
courses I have
ever been on.**
(Internationaler
Service Manager)

“
**Interessante
Einblicke** auch
über den Tellerrand
hinaus!
(Service-Einsatzleiter)

“
**Sehr gute
Übungsmöglich-
keiten in der
Gruppe!**
(Service-Einsatzleiter)

“
**Viele neue Inputs
und wertvoller
Erfahrungs-
austausch** selbst
für „alte Hasen“
(Service Manager)

FOR SUCCESS



ERFOLGREICHER TRANSFER IN DEN ALLTAG DURCH QUALIFIZIERTES FOLLOW-UP

1. OPTION: TELEFON/ VIDEO FOLLOW-UP

- Austausch der 1. Erfahrungen bei der Umsetzung des Erlernten
- Vertiefung von ersten Erfolgen
- Begleitung von Telefonaten/ Gesprächen mit Kunden
- Tipps & Hinweise für weitere Verbesserungen

2. OPTION: PERSÖNLICHES GESPRÄCH VOR ORT

- Austausch der 1. Erfahrungen bei der Umsetzung des Erlernten in der Gruppe oder in Einzelgesprächen
- Durchsprache des Erfolgstagebuchs
- Klärung von Problemen & Schwierigkeiten
- Gemeinsame Erarbeitung von Lösungen
- Begleitung von Telefonaten/ Gesprächen mit Kunden
- Vertiefung der Themen in Praxisübungen



MARCO STROBEL-FUCHS

Ihr IMPULS Campus Mastertrainer

13 JAHRE SERVICE- & TRAININGSERFAHRUNG

Als Berater und Trainer in der Investitionsgüterindustrie

METHODENKOMPETENZ

Erfolgreiche und bewährte Schulungsmethoden

TRAIN-THE-TRAINER EXPERTE

Coaching & Qualifizierung von Tausenden Teilnehmern

INTERNATIONAL

Alle Trainings auf Deutsch und Englisch



CELEBRATING OUR PASSION FOR SERVICE

SERVICE IS OUR PASSION

Unser Service Know-how = Ihr Service Erfolg!

SEIT 1996

Pionier und Marktführer in der Service Beratung & Trainings

25 JAHRE SERVICE ERFAHRUNG

- >150 globale Service Wachstumsstrategien
- >150 globale Pricing Projekte
- >100 globale Prozess- und digitale Projekte
- > Tausende Schulungsteilnehmer im IMPULS Campus

15 ERFAHRENE SERVICE BERATER & TRAINER

Sowie ein Netzwerk mit zahlreichen Partnern, Universitäten, Verbänden und Think Tanks

Are you ready?

Let's Begin!

IMPULS Management Consulting

Service is our passion

Kirchplatz 5a
82049 Pullach

+49 (0) 89 38 88 99 30
www.impuls-consulting.de
info@impuls-consulting.de

**WE LOOK FORWARD
TO TRAIN YOU!**

