

## Vom Inhouse-Monteur zum Servicetechniker im Außendienst

Grundlagentraining für erfolgreichen Kundenkontakt und überzeugende Kundenberatung

Beginn:  
**03.11.2025 - 09:00 Uhr**



Ostfildern

Ende:  
**17.11.2025 - 17:00 Uhr**

Dauer:  
**2,0 Tage**

Veranstaltungsnr.: **36170.00.002**

Leitung

Silvia Stückler

Präsenz

**EUR 1.380,00**  
(MwSt.-frei)

Mitgliederpreis ⓘ

**EUR 1.242,00**  
(MwSt.-frei)

### BESCHREIBUNG

Der stetig zunehmende Fachkräfte-Mangel hat zur Folge, dass in vielen Unternehmen mittlerweile junge und/oder unerfahrene Monteure zu externen Kunden-Einsätzen geschickt werden. Diese sind zwar technisch gut ausgebildet, sind jedoch in der direkten Kommunikation mit Kunden oftmals überfordert und müssen erst lernen, wie sie freundlich und zugleich zielführend mit Kunden interagieren können.

Als Inhouse-Monteure oder Quereinsteiger im Service lernen Sie in diesem Seminar, wie Sie zu Ihren Kontaktpersonen beim Kunden eine gute Beziehung aufbauen und zur "Visitenkarte" Ihres Unternehmens werden. Außerdem lernen Sie, wie Sie aktiv und auf professionelle Art und Weise Dienstleistungen und After-Sales-Produkte ansprechen und dadurch Ihre Kunden besser beraten.

Auch sensible Situationen wie Reklamationen werden besprochen und geübt.

In einer technologisch rasant voranschreitenden Welt ist ein positiver menschlicher Kontakt und eine hohe Beratungsqualität wichtiger denn je.

### Ziel der Weiterbildung

Durch dieses Grundlagen-Training gewinnen Sie mehr Sicherheit im Umgang mit Kunden und werden dadurch von diesen als kompetenter und überzeugender Berater wahrgenommen.

Dies festigt zum einen die Geschäftsbeziehung zu Ihren Kunden und steigert zudem durch die optimierte Beratung Ihre After-Sales-Umsätze.

Außerdem erleben Sie bei externen Einsätzen dadurch mehr Erfolgserlebnisse und

sind in Ihrer neuen Position zufriedener.

### Methoden:

Es handelt sich um ein interaktives Training, bei dem sich kurze Theorie-Einheiten mit vielen praxisnahen Übungen abwechseln.

IMMER TOP!

## Unser Qualitätsversprechen



Seit über 65 Jahren gehört die Technische Akademie Esslingen (TAE) mit Sitz in Ostfildern – nahe der Landeshauptstadt Stuttgart – zu Deutschlands größten Weiterbildungs-Anbietern für berufliche und berufsvorbereitende Qualifizierung im technischen Umfeld. Unser Ziel ist Ihr Erfolg. Egal ob Seminar, Zertifikatslehrgang oder Fachtagung, unsere Veranstaltungen sind stets abgestimmt auf die Bedürfnisse von Ingenieuren sowie Fach- und Führungskräften aus technisch geprägten Unternehmen. Dabei können Sie sich stets zu 100 Prozent auf die Qualität unserer Angebote verlassen. Warum das so ist?

## PROGRAMM

**Montag, 3. November 2025**

**9.00 bis 17.00 Uhr**

- Die 3 Säulen des erfolgreichen Technikers
- Das Wirkdreieck der Kommunikation
- Gesprächseinstieg / Erster Eindruck
- Aktiv Dienstleistungen/Produkte als Techniker ansprechen und optimierte Kundenberatung
- Der Techniker als „Firmen-Visitenkarte“

**Montag, 17. November 2025**

**9.00 bis 17.00 Uhr**

- Eigen-Motivation und Einstellung
- Professionelle Nutzen-Argumentation
- Einwände mit Nutzen-Argumentation ausräumen
- Kommunikations-Übung Einwände
- 6 Stufen der Reklamationsbearbeitung

#### TEILNEHMER:INNENKREIS

- Junge Techniker, die bereits im Service-Außendienst tätig sind.
- Erfahrene Monteure, die bisher nur innerhalb des Unternehmens im Einsatz waren und bei Kundeneinsätzen aushelfen.
- Junge Fachkräfte nach dem Berufsabschluss, deren Potential ausgebaut werden soll.

#### REFERENT:INNEN

##### **Silvia Stückler**

Silvia Stückler ist zertifizierte Vertriebstrainerin der HdWM (Hochschule der Wirtschaft für Management Mannheim) und Systemischer Business Coach.

Außerdem ist sie Trainerin für Führungs- und Fachkräfte im Vertrieb und Service.

Sie verfügt über 30 Jahre Erfahrung im Anlagen- und Maschinenbau – davon 20 Jahre als Verkaufsleiterin für komplexe Systeme und dazugehörige Service-Konzepte sowie After-Sales-Produkte im Bereich der Industrie-Kennzeichnung.

Aufgrund dieser langjährigen Tätigkeit und unzähligen vor-Ort-Einsätzen, zusammen mit Service-Technikern bei Industriekunden, kennt sie die Anforderungen (und auch eventuelle Fallstricke), die an Techniker von Seiten der Kunden gestellt werden, aus der täglichen Praxis. Deshalb sind ihre Trainings sehr praxisnah aufgebaut und die Teilnehmer erhalten für die Gruppenarbeiten realistische Übungsszenarien. Die Teilnehmer können diese Inhalte sofort in ihrem beruflichen Alltag umsetzen.

#### VERANSTALTUNGsort

##### **Technische Akademie Esslingen**

An der Akademie 5

73760 Ostfildern

Die TAE befindet sich im Südwesten Deutschlands im Bundesland Baden-Württemberg – in unmittelbarer Nähe zur Landeshauptstadt Stuttgart. Unser Schulungszentrum verfügt über eine hervorragende Anbindung und ist mit allen Verkehrsmitteln gut und schnell zu erreichen.



#### GEBÜHREN UND FÖRDERMÖGLICHKEITEN

Die Teilnahme beinhaltet Verpflegung sowie ausführliche Unterlagen.

##### **Preis:**

Die Teilnahmegebühr beträgt:

1.380,00 € (MwSt.-frei)

**Fördermöglichkeiten:**

Bei einem Großteil unserer Veranstaltungen profitieren Sie von bis zu 70 % Zuschuss aus der [ESF-Fachkursförderung](#).

Bisher sind diese Mittel für den vorliegenden Kurs nicht bewilligt. Dies kann verschiedene Gründe haben. Wir empfehlen Ihnen daher, Kontakt mit unserer [Anmeldung](#) aufzunehmen. Diese gibt Ihnen gerne Auskunft über die Förderfähigkeit der Veranstaltung.

Weitere Bundesland-spezifische Fördermöglichkeiten finden Sie [hier](#).

**Inhouse Durchführung:**

Sie möchten diese Veranstaltung firmenintern bei Ihnen vor Ort durchführen? Dann fragen Sie jetzt ein individuelles [Inhouse-Training](#) an.