

## Zertifikatsprüfungsordnung und Lehrgangsbeschreibung

Diese Zertifikatsprüfungsordnung der Steinbeis+Akademie gilt für den folgenden Lehrgang auf Basis der gültigen Rahmenordnung zur Durchführung von Zertifikatslehrgängen (RZLG) in der jeweils aktuellen Fassung.

**Lehrgangsbezeichnung    Ausbildung zum/zur Competence ServicesBerater/in**

<b>Kompetenzfeld</b>	Management	Persönlichkeitsentwicklung	Bildungsmanagement	Gesundheitswesen	Technologie
	X	X			X

<b>Durchführungsort/e</b>	Schwäbisch Gmünd	Lingen			
---------------------------	------------------	--------	--	--	--

<b>Abschluss</b>	Diploma of Advanced Studies (DAS)	Certificate of Advanced Studies (CAS)	Diploma of Basic Studies (DBS)	Certificate of Basic Studies (CBS)
		X		

**Qualifikationsziel**

In diesem Zertifikatslehrgang lernen Servicetechniker/innen, verschiedene Aspekte und Möglichkeiten von zwischenmenschlichen Beziehungen kennen. Sie lernen, wie Kommunikation erfolgreich funktioniert, wie durch gezielte Fragestellungen Kundenwünsche erfasst werden, wie eigene Fachtrainings geplant und professionell organisiert werden, wie sie sich in ihrer neuen Trainer/innen- & Berater/innenrolle zurechtfinden, um somit erfolgreich und sicher im Beratungskontext aufzutreten.

**RZLG-ergänzende Zulassungsvoraussetzung**

---

<b>Lehrform</b>	Präsenz	Präsenz/Online	Online
	X		

<b>Sprache</b>				
----------------	--	--	--	--

<b>Workload in Std.</b>	<b>Gesamt</b>	Seminarzeit	Selbstlernzeit	Transferzeit
	<b>192</b>	64	64	64

Art der Leistungsnachweise (LNW)	Klausur (K)	Präsentation/ mündliche Prüfung (P)	Case (C)	Transferarbeit (TA)	Projekt- studienarbeit (PSA)
	X	X		X	

**Inhalte**

Modul	Schwerpunktthemen	Seminarzeit/h
<b>Servicetechniker als Beratungs- und Vertriebsprofi</b>	Kundenbedürfnisse erkenne? Bewusst wahrnehmen, was der Kunde wil? Techniken für ein vertrauensvolles Beratungsgespräch? Einsatz von Visualisierung in der Kundenberatung? Gezielte Fragetechnike? Nutzenbezogene Leistungsdarstellung? Verkaufschancen gezielt ausloten? Nonverbale Elemente bewusst einsetzen? Drohende Kundenverluste erkennen und handeln? Kundentypen erkennen und entsprechend behandeln? Praxistipps für die Beratung und den Vertrieb? Hilfreiche Tipps bei schwierigen Gesprächspartnern	16
<b>Lerntheorie - Didaktik für die Fachlehre</b>	Was ist unter Technik-Didaktik zu verstehen? Merkmale der Erwachsenen - Psychische und physische Grundlagen des Lernen? Welche Lerntypen gilt es zu unterscheiden? Neueste Erkenntnisse aus der Lernpsychologie? Durchführen von Kunden- und Servicetechniker-Schulungen beim Kunde? Erstellung eines Rahmenstoffplanes für technische Schulungen und Sicherheitsunterweisung? Lernzielkontrollen durchführen? Welches Medium wie, wann und warum? Neue Medien im Kundenkontakt & Training nutzen? Bewährte Medien und Methoden im Service? Grundlagen wissenschaftlichen Arbeitens im Rahmen der betreuten Transferarbeit	16

<p><b>Interaktion und Gruppendynamik</b></p>	<p>Wie verstehe ich das Subjekt und die Gruppe? Welche Gefahren in der Gruppe gibt es? Welche Regeln gilt es zu beachten? Wie lauten die Regeln und Grundlagen der Gruppendynamik? Kann ich gruppendynamische Prozesse steuern? Welche Teilnehmercharaktere gibt es zu beachten? Wie kann ich mit Störungen „teilnehmerorientiert“ umgehen?</p>	<p>16</p>
<p><b>Neue Medien und SmartServicesTechniken</b></p>	<p>Welche Online-Tools und eMedien gibt es? Was unterscheidet eDidaktik von der Präsenzdidaktik? Beratung und Anleitung junger Mitarbeiter im virtuellen team room (vitero)? Rollenklärung "Competence ServicesBerater"? Moderations- und Kreativitätstechniken im eLearnin? Wie läuft ein gutes und Ergebnisorientiertes Online-Training/Meeting ab? Kundeninformationen und Handlungsanleitungen über den virtuellen Meetingraum verteile? Feedback und Hilfen geben zur Unterstützung junger Kollegen/Mitarbeiter über Online-Medie? Online Klassenzimmer im Servicebereich nutzen; Grundlagen wissenschaftlichen Arbeitens im Rahmen der betreuten Transferarbeit</p>	<p>16</p>