

ABB Technikerschule

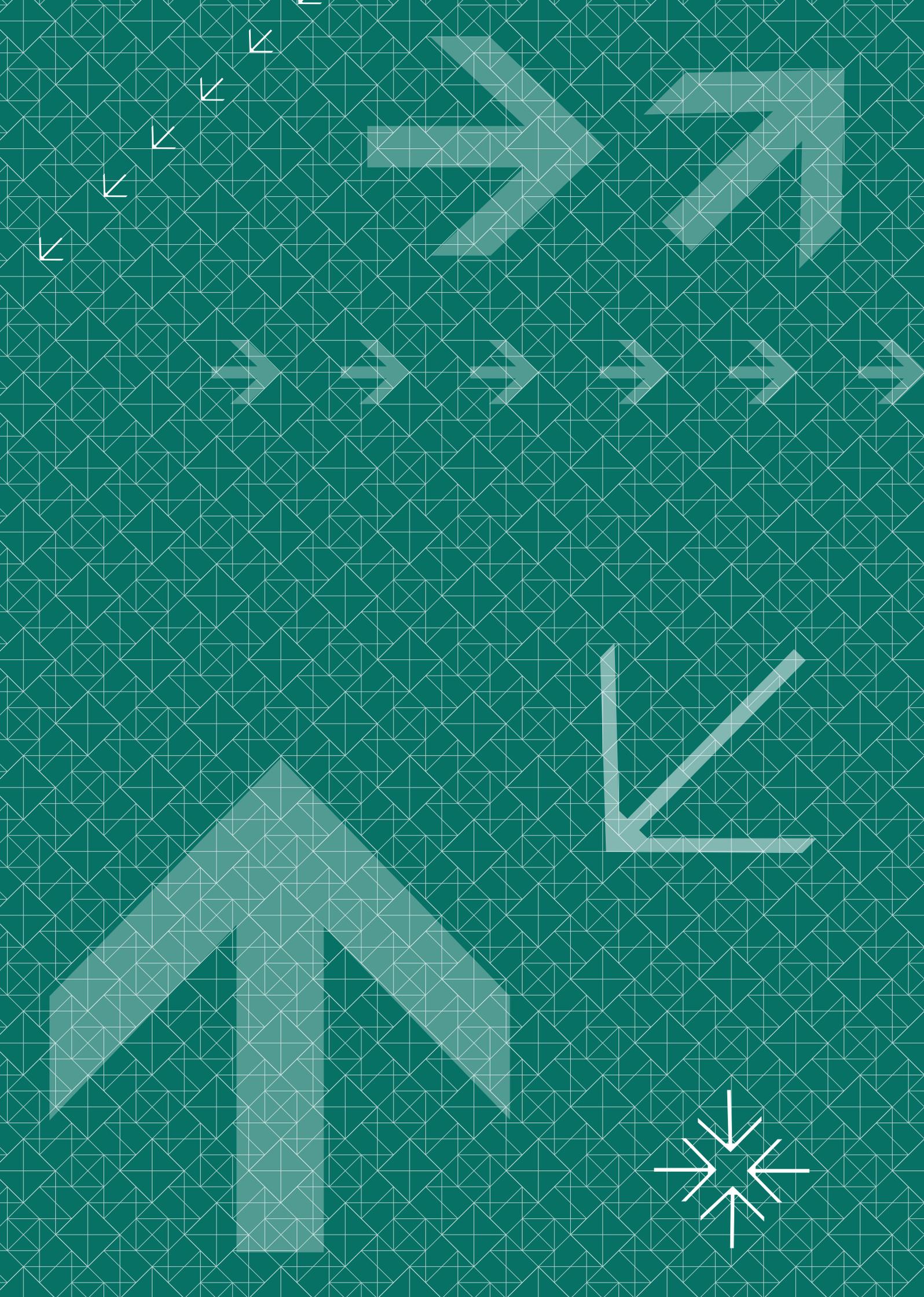
Technik. Informatik. Wirtschaft. Management →

STUDIENFÜHRER
2021

VORBEREITUNGSLEHRGANG AUF DIE HÖHERE FACHPRÜFUNG HFP
LEITER/IN DES TECHNISCHEN
KUNDENDIENSTES/SERVICE



WEITER WISSEN →



INHALTSVERZEICHNIS

Allgemeine Informationen ▼

- 06 ABB Technikerschule
- 08 Höhere Fachprüfung HFP im Kontext des Bildungswesens

Lehrgang ▼

- 10 Vorbereitungslehrgang auf die Höhere Fachprüfung HFP
Leiter/in des Technischen Kundendienstes/Service

Organisatorische Hinweise ▼

- 22 Kontaktangaben/Lageplan

GRÜEZI!

WEITER WISSEN. Dieses Motto steht für das breite Bildungsangebot der ABB Technikerschule. Wir sind stolz, einen aktiven Beitrag für die Ausbildung von Fach- und Führungskräften zu leisten. Absolventinnen und Absolventen unserer Bildungsgänge, Nachdiplomstudien, Vorbereitungslehrgänge und Weiterbildungskurse sind gefragte Berufsfachleute für die Wirtschaft und haben beste Voraussetzungen im Hinblick auf eine erfolgreiche Karriere.

Wir sind als unabhängige, markt- und leistungsorientierte, jedoch nicht profitorientierte Bildungsinstitution in der Höheren Berufsbildung anerkannt. Dem Ruf und der Tradition unserer in der Region verankerten Bildungseinrichtung verpflichtet, räumen wir einem qualitativ hochstehenden, praxisnahen und zeitgemässen Ausbildungskonzept grösste Priorität ein.

Um auch in Zukunft allen Ansprüchen gerecht zu werden, investieren wir laufend in die Entwicklung und Optimierung der Lerninhalte, der Methoden der Wissensvermittlung, der Kompetenzentwicklung und des Praxistransfers sowie in die Hilfsmittel für den Unterricht. Unser Bildungsangebot wird permanent angepasst und ausgebaut. Neben den modernen Unterrichtsräumen, einer grosszügigen Aula sowie komfortablen Studien- und Gruppenräumen bilden das grosse Maschinenlabor, das topmoderne Elektrolabor sowie das einzigartige RFID-Labor das Herzstück unserer Bildungsinstitution.

Unser Unterricht ist aktiv und praxisorientiert. Die Studierenden wenden das Gelernte in der Praxis an und teilen ihre Erfahrungen im Unterricht. Dank dieser Transfermethode werden die Kompetenzen während der Ausbildung laufend ausgebaut und eingesetzt.

Wir laden Sie ein, unser Bildungsangebot zu studieren und freuen uns, Sie an unserer Bildungsinstitution zu begrüssen.

Die Schulleitung der ABB Technikerschule



Kurt Rubeli
Rektor



Juan Pereto
Prorektor

Impressum ▼

Herausgeberin: ABB Technikerschule, www.abbts.ch
Redaktion: ABB Technikerschule, www.abbts.ch
Konzept und Gestaltung: Grafik2 GmbH, www.grafik2.ch
Ausgabe: Juni 2020

**→ ÜBER DIE
WEITER-
BILDUNG
AN DER
ABB
TECHNIKER-
SCHULE**

IHR SCHLÜSSEL ZU EINER ERFOLGREICHEN FACH- UND FÜHRUNGS- KARRIERE

→ ABB TECHNIKERSCHULE

Die ABB Technikerschule ist eine dynamische Bildungsinstitution in der Höheren Berufsbildung und bietet technisch wie auch kaufmännisch ausgebildeten, ambitionierten Berufsfachleuten eidgenössisch anerkannte Bildungsgänge, Nachdiplomstudien, Vorbereitungslehrgänge auf Höhere Fachprüfungen sowie Weiterbildungskurse an.

In einer Zeit des rasanten Wandels ist permanente Aus- und Weiterbildung unabdingbar, um die Arbeitsmarktfähigkeit zu erhalten und den beruflichen Herausforderungen gewachsen zu sein. Neu erworbenes und aktualisiertes Wissen erweitert den Horizont und erhöht die Karriere-chancen in der dynamischen, anspruchsvollen Arbeitswelt. Weiterbildung ist zum entscheidenden Schlüsselfaktor für den Erfolg und zur Erschliessung neuer Berufsfelder und Arbeitsgebiete geworden.

Wer wir sind ▼

Die ABB Technikerschule mit Standort Baden und Sursee wurde 1971 gegründet und ist seit 1983 eidgenössisch anerkannt. Als Verein organisiert, ist sie unabhängig, nicht profitorientiert und wird von vielen namhaften Trägerschaftsmitgliedern aktiv unterstützt. Die Bildungsinstitution beschäftigt qualifizierte, erfahrene Dozentinnen und Dozenten. Je nach Themengebiet wird eng mit Partnerinstitutionen, Fachhochschulen und Organisationen der Arbeitswelt (OdA) sowie weiteren Bildungsorganisationen zusammengearbeitet.

Für das hohe Niveau der Schule und die Qualität der Ausbildung bürgen die eidgenössische Anerkennung sowie die Zertifizierungen nach ISO 9001:2015, ISO 29990:2010, IQNet und Modell f.



Unsere Strategie ▼

Mission

Wir sichern die anhaltende Nachfrage und den langfristigen Erfolg der ABB Technikerschule im Wesentlichen durch folgende Wettbewerbsvorteile:

- ▶ Wir bieten ein umfassendes, konstantes, qualitativ hochstehendes Bildungsangebot, das auf den Voraussetzungen und den Bedürfnissen der Studierenden und der Wirtschaft aufbaut.
- ▶ Wir befähigen unsere Absolventinnen und Absolventen, für ihre Auftrag- und Arbeitgeber überdurchschnittliche, effektive und effiziente Lösungen erarbeiten zu können.
- ▶ Wir erhöhen den persönlichen Gewinn unserer erfolgreichen Absolventinnen und Absolventen hinsichtlich Wissen, Erfahrung und Kompetenz.



Vision

Als führende Partnerin für die praxisorientierte Aus- und Weiterbildung im Bereich der Höheren Berufsbildung befähigen wir unsere Absolventinnen und Absolventen, als kompetente Fach- und Führungskräfte erfolgreich zu agieren.

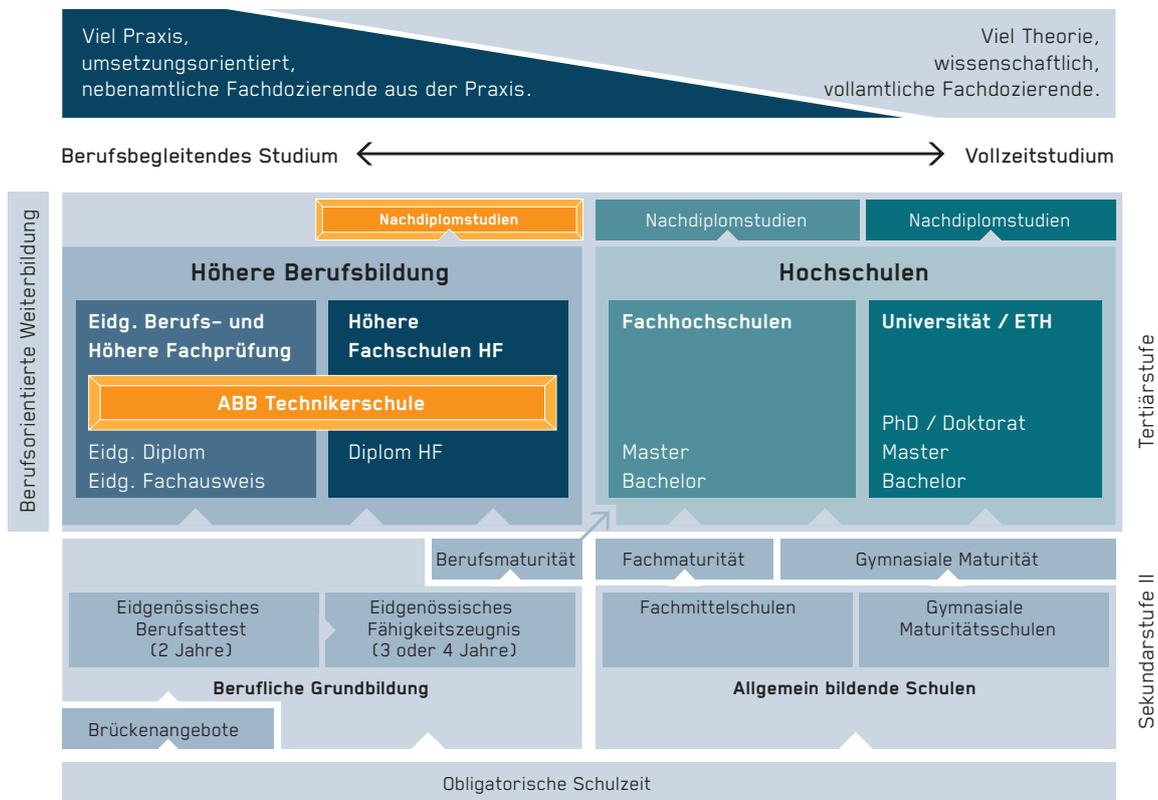
Unser Leitbild ▼

- ▶ Wir engagieren uns für eine hochstehende berufliche Aus- und Weiterbildung. Sie ist Grundlage zum lebenslangen Lernen. Sie fördert die Flexibilität und Mobilität der Studierenden und hilft ihnen, sich dem strukturellen Wandel optimal anzupassen.
- ▶ Wir arbeiten eng und konstruktiv mit Institutionen des Bundes und der Kantone sowie mit Organisationen der Arbeitswelt und Bildungsinstitutionen zusammen.
- ▶ Wir unterrichten nicht das, was die Studierenden wollen, sondern das, was sie benötigen, um sich in der Berufswelt zusammen mit ihrem Unternehmen am Markt erfolgreich zu behaupten.
- ▶ Wir unterrichten nicht nur Theorie aus Lehrbüchern, sondern lehren praxisorientiert komplexe Projekte technisch und wirtschaftlich erfolgreich umzusetzen.
- ▶ Wir reden nicht über POW (Prozessorientierte Wissensvermittlung) oder PBL (Project and Problem Based Learning), sondern (er)leben es täglich.
- ▶ Wir nehmen den ständigen Wandel unserer Umwelt wahr und passen unsere Lernziele entsprechend an.
- ▶ Unsere Mitarbeitenden, Fachdozierenden, Absolventinnen und Absolventen machen Märkte durch aktive Vollreferenzen und Akquisitionen bei Arbeitgebern.



DIE HÖHERE FACHPRÜFUNG HFP IM KONTEXT DES BILDUNGSWESENS

Die Berufs- und Höheren Fachprüfungen gehören zusammen mit den Höheren Fachschulen, Fachhochschulen und den Universitäten zum Tertiärbereich des schweizerischen Bildungssystems. Die berufsorientierte Weiterbildung ermöglicht es den Absolventinnen und Absolventen, sich praxisorientierte und fachspezifische Kenntnisse anzueignen sowie sich in ein Spezialgebiet zu vertiefen.



■ Angebot der ABB Technikerschule

→ DER LEHRGANG

VORBEREITUNGSLEHRGANG AUF DIE

**→ HÖHERE FACHPRÜFUNG HFP
LEITER/IN DES TECHNISCHEN
KUNDENDIENSTES/SERVICE**



WEITER WISSEN →

EIN MEILENSTEIN AUF DEM WEG ZUM ERFOLG

→ HÖHERE FACHPRÜFUNG HFP LEITER/IN DES TECHNISCHEN KUNDENDIENSTES/SERVICE

Dipl. Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service tragen in einem Unternehmen die Verantwortung für kundenorientiertes Denken und Handeln. Der Vorbereitungslehrgang der ABB Technikerschule bietet eine qualitativ hochstehende Vorbereitung auf die eidgenössisch anerkannte Höhere Fachprüfung.

Zukunftsorientierte Unternehmen stellen die vollumfängliche Kundenorientierung in den Mittelpunkt ihres Handelns. Als zentrale Funktion bilden Kundendienst und Service einen wesentlichen Erfolgsfaktor, indem durch engagierte Kundenorientierung und professionellen Service bestehende Kunden gepflegt und neue Kunden gewonnen werden. Ein optimaler Kundendienst beeinflusst den Kaufentscheid und dient der Differenzierung im Wettbewerb.

Der Kundendienst/Service berät Kunden bei der Erweiterung oder Aktualisierung von Anlagen oder Systemen, klärt Bedürfnisse ab und erarbeitet Lösungsvorschläge. Bei Reklamationen wird das Problem sorgfältig analysiert und optimal gelöst.

Berufliche Kompetenzen ▼

Dipl. Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service übernehmen als branchenunabhängige Spezialistinnen und Spezialisten Führungs- und Projektleitungsaufgaben in Produktions-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen. Sie sind verantwortlich für die Serviceabteilung, sind Ansprechpartner für die Kunden in fachspezifischen Fragen und managen die Kundenbeziehungen und den Servicebereich.

Zusammen mit ihrem Team sind sie für die einwandfreie Funktionsfähigkeit, Wartung, Prüfung und Instandstellung von Anlagen und Systemen sowie für Ersatzteilbewirtschaftung und Logistik verantwortlich.

Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service kümmern sich um die Personal- und Einsatzplanung und um die Rekrutierung, Aus- und Weiterbildung sowie Förderung der Mitarbeitenden des Service-Teams.

Der Vorbereitungslehrgang ▼

In dem zweijährigen, berufsbegleitenden Vorbereitungslehrgang werden ambitionierte Berufsfachleute optimal auf die eidgenössische Höhere Fachprüfung vorbereitet.

Lehrgangsaufbau ▼

Der Vorbereitungslehrgang auf die Höhere Fachprüfung vermittelt umfassende Fachkenntnisse mit folgenden Schwerpunkten:

Arbeitstechnik und Kommunikation	Marketing	Finanz- und Rechnungswesen	Servicemanagement
Projektmanagement	Rechtskenntnisse	Unternehmensführung und Volkswirtschaft	Telekommunikation und Informationssysteme
Betriebsorganisation	Verkauf	Personalführung und Personalentwicklung	Prüfungsvorbereitung

Lehrgangsdauer ▼

Der Lehrgang dauert vier Semester und ist berufsbegleitend. Der Präsenzunterricht findet jeden zweiten Samstag statt und wird durch geführten Unterricht zu Hause (Blended Learning) ergänzt. In den ersten drei Semestern wird fachspezifisch unterrichtet. Das vierte Semester dient der Vertiefung des Lehrstoffes, der Repetition sowie der Prüfungsvorbereitung. Der Lehrgang umfasst rund 320 Präsenzlektionen sowie 160 Lektionen E-Learning @home.

Unterrichtsablauf ▼

Jedes Studienjahr ist in zwei Semester mit je 20 Unterrichtswochen unterteilt. Unterrichtsfreie Zeit ist zwischen den Semestern sowie im Sommer und an Weihnachten vorgesehen.

Die Unterrichtsfächer werden im Klassenverband praxisbezogen erteilt. Neben Referaten sind Diskussionen, Gruppenarbeiten sowie Fallstudien vorgesehen. Der Einsatz von Lernprogrammen, audiovisuellen Medien und Blended Learning ergänzen den Präsenzunterricht und insbesondere das Selbststudium. Prozessorientiertes Arbeiten und Teamfähigkeit werden anhand konkreter Aufgaben und Fallstudien geübt.

Im vierten Semester nimmt die Vorbereitung auf die Höhere Fachprüfung grossen Raum ein. Die Studierenden lernen dabei, ihr Wissen praxisgerecht anzuwenden.

Wissensvermittlung und Studienbetreuung werden durch erfahrene Fachexperten sichergestellt. Neben hauptamtlichen Lehrkräften unterrichten an der ABB Technikerschule über 120 in der Praxis tätige, nebenamtliche Fachdozentinnen und -dozenten mit Hochschul-/Fachhochschulabschluss oder einer Ausbildung der Höheren Berufsbildung. Alle Dozierenden bringen die für ihren Lehrauftrag erforderliche Qualifikation und Berufserfahrung mit.

LEITER/IN DES TECHNISCHEN KUNDENDIENSTES/SERVICE

Die Lehrmittel bestehen aus offiziellen Arbeitsunterlagen und Lehrbüchern, die über einen Lehrmittelshop bezogen resp. von der Schule abgegeben und verrechnet werden. Persönliche Hilfsmittel wie Rechner, WLAN-fähiger Laptop usw. sind von den Lehrgangsteilnehmenden zu beschaffen.

Sämtliche Unterrichtsräume sind mit Netzwerkanschluss, mit WLAN und mit interaktiven Präsentationsystemen ausgerüstet.



Leistungsziele ▼

Die Leistungsziele basieren auf der vom Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI aktuellen, genehmigten Prüfungsordnung für die Höhere Fachprüfung. Die Prüfung orientiert sich an der beruflichen Praxis, die einem steten Wandel unterliegt. Deshalb wird nicht bloss Wert auf schulisches Wissen, sondern auch auf berufliche, zukunftsrelevante Kenntnisse und Fähigkeiten gelegt. Dabei kommt der Vernetzung der einzelnen Inhalte eine grosse Bedeutung zu.

Es werden Grundlagen in Allgemeinbildung unterrichtet. Die Vermittlung von Fachwissen und gezielten, spezifischen Kenntnissen erfolgt in:

- Servicemanagement, Unternehmensführung und Volkswirtschaft
- Personalführung und -entwicklung
- Betriebsorganisation und Recht
- Kundenbeziehungs- und Produktmanagement
- Arbeitstechniken und Kommunikation

Grosser Wert wird auf die Förderung von Eigeninitiative und Selbstständigkeit gelegt.

Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service sind im Berufsalltag sehr oft mit konzeptionellen und organisatorischen Herausforderungen konfrontiert und werden daran gemessen, wie sie diese Probleme angehen, strukturieren, organisieren und zufriedenstellende Lösungen sowohl für die Kunden als auch für das eigene Unternehmen planen und realisieren.

In allen Bereichen wird die Vernetzungsfähigkeit zwischen den Lehrfächern sowie von Theorie und Praxis aufgezeigt. Allgemeine Kompetenzen wie Lösungsfindung, Sozial- und Führungskompetenz sowie Organisation werden fachbereichspezifisch sowie fachübergreifend vermittelt. Ebenfalls werden die sozialen, ethischen und ökologischen Aspekte im Sinne von Werten und Haltung in die Ausbildung miteinbezogen.

Durch die Fähigkeit, vernetzt zu denken, sind Absolventinnen und Absolventen des Lehrgangs in der Lage, das erworbene Wissen am Arbeitsplatz erfolgreich umzusetzen.

LEITER/IN DES TECHNISCHEN KUNDENDIENSTES/SERVICE**Lektionenplan** ▼

Fächer	Total	Präsenzlektionen vor Ort	Lektionen E-Learning (@home)
Kick-off-Workshop	4	4	
Arbeitstechnik und Kommunikation	46	32	14
Projektmanagement	32	16	16
Betriebsorganisation	36	24	12
Marketing	32	16	16
Rechtskenntnisse	32	24	8
Verkauf	32	16	16
Finanz- und Rechnungswesen	46	32	14
Unternehmensführung und Volkswirtschaft	48	24	24
Personalführung und Personalentwicklung	48	32	16
Servicemanagement	38	20	18
Telekommunikation und Informationssysteme	12	8	4
Total Lektionen	406	248	158
Prüfungsvorbereitung	72	72	
TOTAL	478	320	158

Fächerinhalte ▼**Arbeitstechnik und Kommunikation**

Arbeitstechnik, Zeitmanagement, Problemanalyse und Entscheidungstechniken, Konfliktbewältigung, Kommunikation, Präsentationstechnik, Verhandlungstechnik, Sitzungsleitung, Persönlichkeitsentwicklung und Stressbewältigung.

Betriebsorganisation

Aufbau- und Ablauforganisation, Organisationsformen, Prozessorganisation, Planung und Steuerung der Arbeitsprozesse, Arbeitssicherheit und Qualitätssicherung.

Finanz- und Rechnungswesen

Grundlagen, Finanzbuchhaltung, Investitionsrechnung, Bewertung Ersatzteillager und Betriebliches Rechnungswesen.

Marketing

Kundenzufriedenheitsmessung, Kundenpsychologie, Service-Produkt-Management, Marktanalyse, Service-Produkte/Dienstleistungen, Strategisches Marketing, Service-Marketingmassnahmen und Service-Marketingkonzept.

LEITER/IN DES TECHNISCHEN KUNDENDIENSTES/SERVICE

Personalführung und Personalentwicklung

Personalplanung, Stellenbeschreibungen, Mitarbeitermotivation, Führungstechniken und -stile, Personalrekrutierung, Personalprozess, Lohnsysteme, Lohnformen, Mitarbeiterqualifikation, Aus- und Weiterbildungskonzepte sowie Laufbahnförderung.

Projektmanagement

Projektmanagement-Methoden mit Projektphasen, Netzplantechnik, Balkendiagramme, Kostenplanung und Projekt-Controlling.

Prüfungsvorbereitung

Vorbereitung auf die eidgenössische Höhere Fachprüfung.

Rechtskenntnisse

Vertragsrecht sowie Betreibungs- und Wettbewerbsrecht.

Servicemanagement

Bedarfs- und Auslastungsplanung, Ersatzteilmanagement (Logistik und Supply Chain Management), internationales Ersatzteilgeschäft.

Telekommunikation und Informationssysteme

Telekommunikation, Informationssysteme/EDV (Bedarfsabklärung, Evaluation und Einführung).

Unternehmensführung und Volkswirtschaft

Unternehmensleitbild, Unternehmensziele und -strategien, Strategische Bedeutung des Technischen Kundendienstes/Service, Businesspläne, Qualitätsmanagement sowie Betriebswirtschafts- und Volkswirtschaftslehre.

Verkauf

Kommunikation, Verkaufsgrundlagen, Verkaufsprozess, Verkauf von Serviceleistungen, Reklamations-Management, Garantieleistungen und Eskalations-Management.



LEITER/IN DES TECHNISCHEN KUNDENDIENSTES/SERVICE

Wichtige Hinweise ▼

Anpassungen

Marktorientierte bzw. entwicklungsbedingte Anpassungen des Lehrprogramms, der Unterrichtszeiten und -orte, der Lehrinhalte oder der Lehrmittel bleiben vorbehalten. Ebenso Anpassungen der Semester- und Prüfungsgebühren während des Lehrgangs infolge von Subventionsänderungen, Teuerung und Änderungen im Lektionenplan.

Eine aktuelle Version des Studienführers kann unter www.abbts.ch als PDF-Dokument heruntergeladen werden.

Durchführung des Lehrgangs

Über die definitive Durchführung entscheidet die Schulleitung. Bei einer allfälligen Absage aufgrund zu wenig Anmeldungen wird die Einschreibgebühr zurückerstattet.

Unterrichtstage/-zeiten ▼

Der Präsenzunterricht findet jeden zweiten Samstag statt und wird durch begleitetes E-Learning @home ergänzt. Änderungen bei den Unterrichtstagen aufgrund von Feiertagen etc. bleiben vorbehalten.

An den Unterrichtstagen findet der Unterricht von 8.00 - 11.15 und 11.45 - 15.00 Uhr statt.

Allgemeine Bedingungen ▼

Der lückenlose Besuch des Unterrichts ist von grosser Bedeutung. Ebenso ist die seriöse Vorbereitung durch Selbst- und Literaturstudium in allen Themen unerlässlich.

Militärdienst, geschäftlich bedingte Abwesenheit oder Krankheit gelten als entschuldigte Absenzen. Der versäumte Lerninhalt muss selbstständig nachgearbeitet werden.

Ausbildungszertifikat ▼

Lehrgangsteilnehmende, die den Vorbereitungslehrgang bei einer Anwesenheit von mindestens 80 Prozent absolvieren und die interne Schlussprüfung ablegen, erhalten am Ende des Lehrgangs ein Ausbildungszertifikat.

LEITER/IN DES TECHNISCHEN KUNDENDIENSTES/SERVICE

Lehrgangsgebühren ▼

Einmalige Einschreibegebühr CHF 200.00

Semestergebühr (pro Quartal CHF 1950.00) CHF 3900.00

In den Semestergebühren sind enthalten:

- gesamter Unterricht und Fallstudien
- in Ergänzung zum Lehrstoff abgegebene Arbeitsblätter und Folienkopien
- Ausbildungszertifikat

Lehrmittel pro Semester CHF 200.00

Geschätzte Kosten, der effektive Aufwand wird in Rechnung gestellt.

In den Semestergebühren sind nicht enthalten:

Spezialliteratur und weitere Hilfsmittel, diese sind durch die Lehrgangsteilnehmenden zu beschaffen.

Subventionierung ▼

Absolvierende von Vorbereitungslehrgängen auf eidgenössische Höhere Fachprüfungen erhalten finanzielle Unterstützung in Form von Bundessubventionen. Lehrgangsteilnehmende können Subventionen von bis zu 50% der Lehrgangsgebühren beantragen. Die Subventionsbeiträge sind über die Privatadresse zu beantragen und werden nach Abschluss des Vorbereitungslehrgangs sowie nach Absolvierung der eidgenössischen Prüfung ausbezahlt. Die Rückerstattung erfolgt unabhängig vom Prüfungserfolg.

Rechnungsstellung ▼

Die Lehrgangsgebühren werden quartalsweise in Rechnung gestellt und sind vor Quartalsbeginn fällig.

Die Rechnungsstellung erfolgt gemäss den Angaben der Lehrgangsteilnehmenden auf dem Anmeldeformular (Privatadresse oder Arbeitgeber). Als Vertragspartner gegenüber der ABB Technikerschule haften in jedem Fall die Lehrgangsteilnehmenden. Subventionen können nur bei Rechnungsstellung über die Privatadresse beantragt werden.

Nach Ablauf der Zahlungsfrist wird ein Verzugszins von fünf Prozent verrechnet, ab der zweiten (letzten) Mahnung werden CHF 100.00 Mahnspesen belastet. Werden die Lehrgangsgebühren nach der zweiten Zahlungsaufforderung nicht bezahlt, wird die Betreuung eingeleitet und der/die Betreffende vom Unterricht ausgeschlossen.

Gerichtsstand ist Baden.

LEITER/IN DES TECHNISCHEN KUNDENDIENSTES/SERVICE

Austritt ▼

Die Austrittsmeldung muss schriftlich an die ABB Technikerschule gerichtet werden: per E-Mail (info@abbts.ch) oder mittels eines entsprechenden Formulars (in der Administration erhältlich).

Regelung allfälliger Rückerstattungen ▼

Abmeldung vor Lehrgangsbeginn

Die Einschreibgebühr von CHF 200.00 wird nicht zurückerstattet. Es erfolgt keine weitere Belastung. Bei einer allfälligen Absage des Lehrgangs aufgrund zu wenig Anmeldungen wird die Einschreibgebühr zurückerstattet.

Abmeldung während des Lehrgangs

Bei Krankheit, Stellenwechsel usw. werden die Lehrgangsgebühren nur in begründeten Ausnahmefällen und maximal pro rata zurückerstattet. Anträge müssen schriftlich eingereicht werden. Die Rückerstattung erfolgt in Form einer Gutschrift.

Versicherung

Versicherung ist Sache der Lehrgangsteilnehmenden.

Meldepflicht

Die Administration muss in folgenden Fällen unverzüglich schriftlich informiert werden:

- Änderung Privatadresse, Telefon, E-Mail
- Änderung/Wechsel Arbeitgeber
- Änderung Geschäftsadresse, Telefon, E-Mail

Mails an die zuletzt gemeldete Mail-Adresse gelten als ordnungsgemäss zugestellt.

Laptop

Es wird erwartet, dass die Lehrgangsteilnehmenden über E-Mail erreichbar sind. Ab Lehrgangsbeginn wird ein Laptop benötigt. Die erforderliche Spezifikation orientiert sich am jeweiligen Stand der Technik.



LEITER/IN DES TECHNISCHEN KUNDENDIENSTES/SERVICE

EIDGENÖSSISCHE HÖHERE FACHPRÜFUNG

Die eidgenössische Höhere Fachprüfung basiert auf der aktuellen Prüfungsordnung vom Staatssekretariat und der damit verbundenen Wegleitung.

Für die Durchführung der Höheren Fachprüfung zuständig ist die

Technische Kundendienst-Kammer Schweiz
Turicaphonstrasse 11
8616 Riedikon

Tel. 044 940 22 46
info@techkundendienst.ch
www.techkundendienst.ch

Die Anmeldung zur eidgenössischen Prüfung und die Bezahlung der Prüfungskosten sind durch die Lehrgangsteilnehmenden direkt vorzunehmen.

Zulassungsbedingungen ▼

Die Ausbildung richtet sich an Personen mit Fach- und Führungsverantwortung, die einen Technischen Kundendienst/Service leiten oder leiten möchten.

Zur Höheren Fachprüfung wird zugelassen, wer

- a) ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis (EFZ) oder einen gleichwertigen Ausweis besitzt
- b) über eine Berufspraxis von mindestens 5 Jahren im Technischen Kundendienst/Service, davon 3 Jahren in einer Kaderfunktion, verfügt.

Über die definitive Zulassung zur eidgenössischen Höheren Fachprüfung entscheidet die Technische Kundendienst-Kammer Schweiz.

→ HINWEISE

KONTAKT



Auskunft und Anmeldung ▼

ABB Technikerschule
Wiesenstrasse 26
5400 Baden

Telefon: 058 585 33 02
E-Mail: info@abbts.ch

Anmeldung mit offiziellem Anmeldeformular oder online unter www.abbts.ch.
Wir behalten uns vor, bei zu wenig Anmeldungen Lehrgänge nicht durchzuführen.

Schul- und Lehrgangsleitung ▼

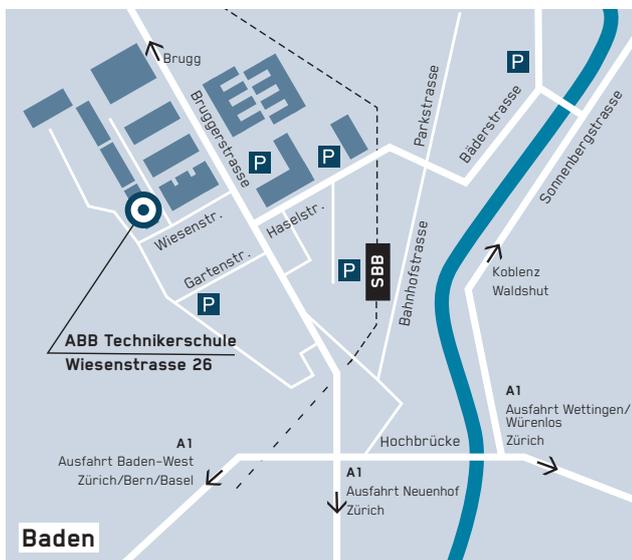
Rektor: Kurt Rubeli
Prorektor: Juan Pereto
Lehrgangsleiter: Alfred Anliker

Wichtige Daten ▼

Lehrgangsbeginn: April 2021
Der Beginn des Vorbereitungslehrgangs orientiert sich jeweils am Termin der eidg. Höheren Fachprüfung.
Anmeldeschluss: März 2021
Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

Aktuelle Infoveranstaltungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie unter www.abbts.ch.

Standort ▼



Parkmöglichkeiten finden Sie unter www.abbts.ch

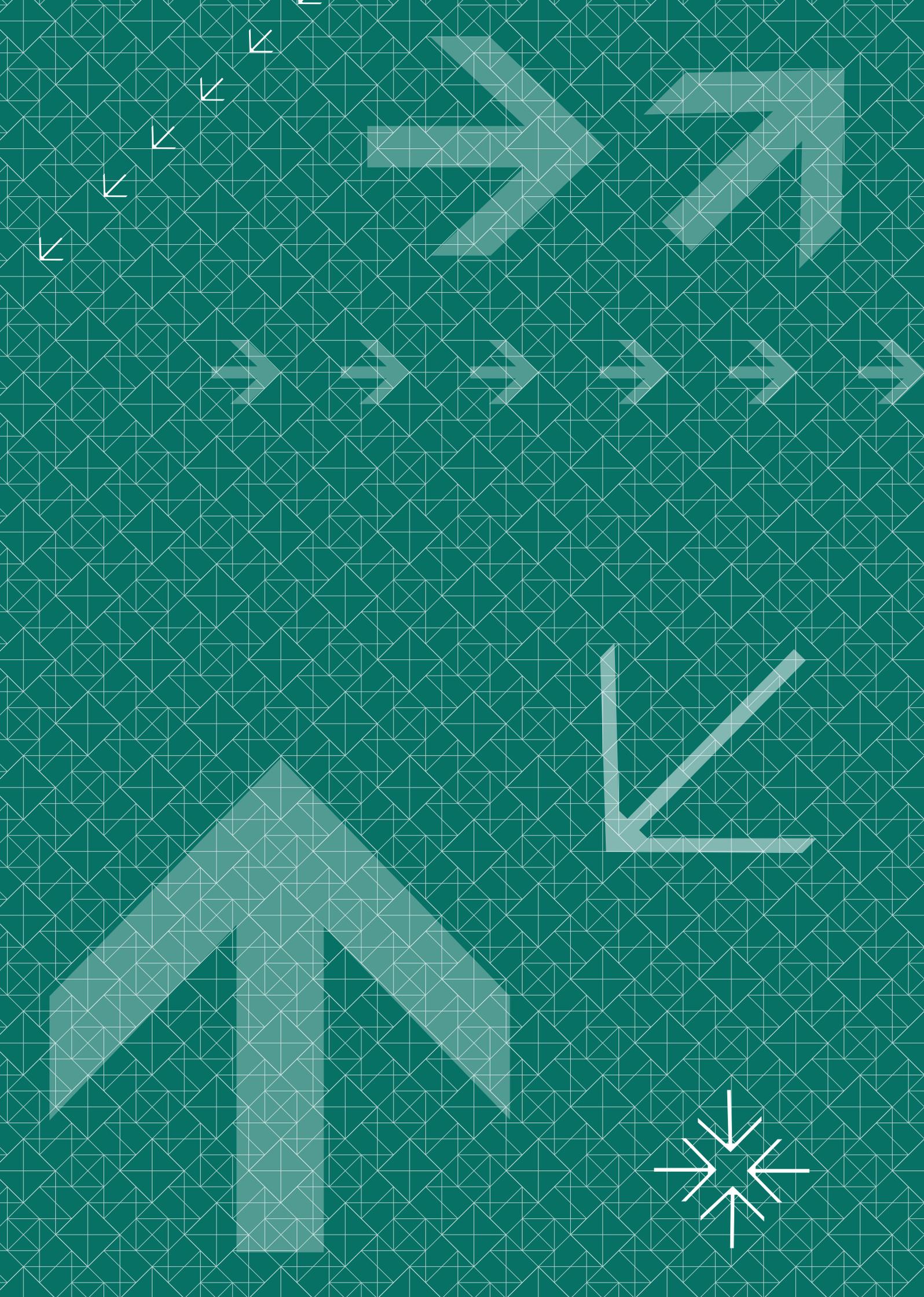




ABB Technikerschule
Technik. Informatik. Wirtschaft. Management →