

## LEITER/IN DES TECHNISCHEN KUNDENDIENSTES/SERVICE

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



WEITER WISSEN →

# LEITER/IN DES TECHNISCHEN KUNDENDIENSTES/SERVICE



**Service erfordert Kompetenz, Kreativität und aktives Handeln. Das Erfolgspotential einer Unternehmung liegt in der Kundenorientierung. Mit einem herausragenden Service werden bestehende Kunden gepflegt sowie neue Kunden gewonnen. Der professionelle Kundendienst ist eine zentrale Funktion und ein wesentlicher Erfolgsfaktor jedes Unternehmens.**

## BERUFSBILD

Dipl. Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service übernehmen Führungs- und Projektleitungsaufgaben in Produktions-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen. Als fachliche/r Ansprechpartner/in für die Kunden bei Fragen und Problemen sind sie verantwortlich für die Serviceabteilung. Ihr Ziel ist es, die Wünsche der Kundschaft bestmöglichst zu erfüllen. Sie managen den anspruchsvollen Servicebereich und die Kundenbeziehungen von erfolgreichen Unternehmen.

Als branchenunabhängige und gesuchte Spezialisten befähigt sie ihr Wissen und ihre Kompetenz, Verantwortung zu übernehmen. Sie beraten Kunden, wenn es um das Erweitern oder Aktualisieren von Anlagen oder Systemen geht. Sie klären die Kundenbedürfnisse ab und erarbeiten geeignete Lösungsvorschläge. Der/die Leiter/in des Technischen Kundendienstes/Service übernimmt die Verantwortung für die einwandfreie Funktionsfähigkeit, Wartung, Prüfung und Instandstellung von Maschinen, Geräten und Anlagen.

## PRAXISORIENTIERTE AUSBILDUNG

Die ABB Technikerschule bietet eine praxisorientierte, umfassende Ausbildung und qualitativ hochstehende Vorbereitung auf die Höhere Fachprüfung. Die Ausbildung dauert zwei Jahre und ist berufsbegleitend. Der Lehrgang wird mit einer externen Höheren Fachprüfung abgeschlossen, die von der Technischen Kundendienst-Kammer Schweiz unter Aufsicht des Staatssekretariates für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) durchgeführt wird.

Eine solide Grundausbildung sowie praxisorientierte und fachspezifische Vertiefungen bilden die Grundsteine für eine Führungsfunktion im Technischen Kundendienst/Service. Fachkenntnisse in folgenden Bereichen werden vermittelt:

- Kundenbeziehungs- und Servicemanagement
- Betriebswirtschaftslehre
- Volkswirtschaftslehre und internationale Geschäftsbeziehungen
- Personalführung und -entwicklung
- Finanz- und Rechnungswesen
- Unternehmensorganisation, IT-Service und Internet
- Projekt- und Qualitätsmanagement
- Rechtliche Grundlagen für den Technischen Kundendienst
- Marketing, Service- und Verkaufsschulung
- Arbeits- und Problemlösungstechniken
- Business Excellence, Präsentations- und Kommunikationstechniken

## INFOVERANSTALTUNGEN

Die aktuellen Termine der Infoveranstaltungen finden Sie unter [www.abbts.ch](http://www.abbts.ch).

**WEITER WISSEN? Wir beraten Sie gerne.**

## AUSKUNFT / ANMELDUNG

ABB Technikerschule  
Wiesenstrasse 26  
CH-5400 Baden  
Telefon +41 56 560 01 70  
[info@abbts.ch](mailto:info@abbts.ch)  
[www.abbts.ch](http://www.abbts.ch)

**ABB Technikerschule**  
Technik. Informatik. Wirtschaft. Management →

## BLENDED LEARNING

Der Lehrgang dauert vier Semester und wird berufsbegleitend besucht. Der Präsenzunterricht findet an circa zwei Samstagen pro Monat statt und wird ergänzt durch begleitetes E-Learning @home.

## BUNDESBEITRÄGE

Absolvierende von Vorbereitungslehrgängen auf eidg. Höhere Fachprüfungen erhalten finanzielle Unterstützung in Form von Bundesbeiträgen. Lehrgangsteilnehmende können Beiträge von bis zu 50 % der Lehrgangsgebühren beantragen. Die Bundesbeiträge werden nach Abschluss des Vorbereitungslehrgangs und nach Absolvierung der Prüfung ausbezahlt. Die Rückerstattung erfolgt unabhängig vom Prüfungserfolg.

Version Juni 2023 / Änderungen vorbehalten

Abschluss	Dipl. Leiter/in des Technischen Kundendienstes/Service
Zulassung	Die Ausbildung richtet sich an Personen mit Fach- und Führungsverantwortung, die einen Technischen Kundendienst/Service leiten oder leiten möchten.
Lehrgangsbeginn	April 2024
Lehrgangsdauer	4 Semester (berufsbegleitend)
Unterrichtstage	Circa zwei Samstage pro Monat und E-Learning @home
Unterrichtszeiten	8.00 - 11.15 Uhr / 11.45 - 15.00 Uhr
Unterrichtsort	ABB Technikerschule Wiesenstrasse 26 5400 Baden
Kosten	CHF 200.-- (Einschreibegebühr) CHF 3'950.-- (Studiengebühr pro Semester) CHF 150.-- (Lehrmittel pro Semester)
Kontaktperson	Rino Anniballo <a href="mailto:rino.anniballo@abbts.ch">rino.anniballo@abbts.ch</a> Telefon +41 56 560 01 98

