



2 KUNDENDIENST-MANAGEMENT

Service und Wartung modern gestalten

TEILNEHMER

Chefs, KD-Leiter, Sachbearbeiter, die Kundendienst und Wartung mit Label-Software verwalten oder dabei unterstützend tätig sind.

VORAUSSETZUNGEN

Grundkenntnisse in der Kundendienstverwaltung mit Label-Software sind hilfreich. Einsteigern empfehlen wir das Seminar „Kundendienstverwaltung Basis“.

INHALTE

Beginnend mit den Grundlagen in Label-Software werden Arbeitsprozesse von der Verwaltung der Anlagen über den Erstkontakt mit dem Anrufer bis hin zum kompletten Ablauf in Service, Wartung und Controlling im Detail dargestellt.

NUTZEN

Die Teilnehmer erhalten in einem mehrtägigen Seminar erstmalig zusammenhängende Kenntnisse über moderne Kundendienst- und Wartungsorganisation. Das Bausteinkonzept verbindet die Inhalte nachhaltig. Mit praktischen Übungen am Laptop vertiefen Sie die Themen und integrieren bislang nicht genutzte Funktionen und Möglichkeiten in den persönlichen Arbeitsprozess.

Baustein 1

GRUNDLAGEN

1. Kommunikation

- ▶ CRM Informations-System
- ▶ Objekt-/Kundenhistorie
- ▶ Kundendienst-Logbuch
- ▶ Outlook-Integration

2. Verwaltung

- ▶ Rechnung-/Objektadressen
- ▶ Wohnungsbaugesellschaften
- ▶ Liegenschaften/Mieter
- ▶ Digitales Dokumentenarchiv

3. Stammdaten

- ▶ Anlagen/Karteikarte/Infos
- ▶ Wartungstermine/Verträge
- ▶ Planquadrate/Fahrzonen
- ▶ Standardleistungen

4. Einstellungen

- ▶ Kalkulationsvorgaben
- ▶ Kundenspezifische Preise
- ▶ Material/Lohnkalkulation
- ▶ Fixpreisliste Material/Lohn

5. Formularwesen

- ▶ KD-Berichte und Protokolle
- ▶ Wartungs-Checkliste
- ▶ Externe Dokumente einfügen
- ▶ Vorlagen für Word/Excel

6. Workshop / Übungen

Baustein 2

AUFTRAGSABWICKLUNG

1. Anruferverwaltung

- ▶ Telefonschnittstelle/TAPI
- ▶ Anruf/Störungsmeldung
- ▶ Aufgabenverwaltung
- ▶ Sofort-Termin-Konzept

2. Auftragsannahme

- ▶ Daten, Struktur, Schema
- ▶ Haupt- und Folgeaufträge
- ▶ Priorität/Dringlichkeit
- ▶ Anlagen/Wartungstermine

3. Arbeitsvorbereitung

- ▶ Einsatzplanung Monteur
- ▶ Materialbedarf/Kommission
- ▶ Auftrag/SMS/KD-Mobil
- ▶ Checklisten/Datenblätter

4. Rückfassung

- ▶ Arbeitsdokumentation
- ▶ Digitales Archiv/Fotos
- ▶ Lohn-/Materialbuchung
- ▶ Folgetermine/Hinweise

5. Abrechnung

- ▶ Rechnungsvorbereitung
- ▶ Einzel-/Sammelrechnung
- ▶ Rechnungsrechnung
- ▶ Garantie-/Kulanzrechnung

6. Workshop / Übungen

Baustein 3

ANLAGEN UND WARTUNG

1. Anlagenverwaltung

- ▶ Bezeichnung/Standort/Typ
- ▶ Karteikarte mit Bestandteilen
- ▶ Dokumente und Datenblätter
- ▶ Auftrags- und Ersatzteihistorie

2. Wartungstermine

- ▶ Termin/Auftragsart/Preis
- ▶ Abrechnungszeitpunkt
- ▶ Formulare/Checklisten
- ▶ Selektion Wartungstermine

3. Wartungsmaterial

- ▶ Zuordnung Ersatzteilbedarf
- ▶ Kalkulation/Preisfindung
- ▶ Materialstückliste Wartung
- ▶ Sammelbestellung erzeugen

4. Wartungsverträge

- ▶ Anlage mit Wartungsvertrag
- ▶ Abrechnungsvarianten
- ▶ Vorlagen Wartungsverträge
- ▶ Nachkalkulation Verträge

5. Wartungsorganisation

- ▶ Übersicht fällige Wartungen
- ▶ Telefonliste Terminierung
- ▶ Serienbrief/Aushang/Mail
- ▶ Tourenplan Monteure

6. Workshop / Übungen

Baustein 4

LOHN, MATERIAL, STATISTIK

1. Artikel und Datannorm

- ▶ Lieferantenkataloge
- ▶ Eigene Artikel/Stammdaten
- ▶ Preisfindung Materialverkauf
- ▶ Artikellisten für Monteure

2. Zeitwirtschaft

- ▶ Konzepte Stundenerfassung
- ▶ Stundenübersicht Monteure
- ▶ Produktiv/unproduktiv
- ▶ Vorbereitung Lohnabrechnung

3. Einkauf und Bestellwesen

- ▶ Telefonisch, schriftlich, online
- ▶ IDS-Webshop/UGL/GAEB
- ▶ Bestellüberwachung
- ▶ Buchung Wareneingang

4. Rechnungseingang

- ▶ Materialkosten KD-Auftrag
- ▶ Digitale Rechnungsprüfung
- ▶ Abgleich gegen Bestellung
- ▶ Sperrung/Freigabe Zahlung

5. Statistik und Analyse

- ▶ Umsatz/Ertrag KD-Auftrag
- ▶ Anzahl offener Aufträge
- ▶ Nicht abgerechnete Aufträge
- ▶ Garantie-/Kulanzleistungen

6. Workshop / Übungen

ABLAUF

Das Seminar besteht aus vier Bausteinen, die jeweils 1-tägig an den genannten Terminen von 9-16 Uhr stattfinden. Alle Seminare sind als interaktive Workshops aufgebaut. Jedem Teilnehmer steht während der gesamten Veranstaltung ein eigener Laptop zur Verfügung, an dem die gelernten Inhalte direkt angewendet werden können. Auf Ihrem persönlichen USB-Stick erhalten Sie alle im Rahmen des Seminars benutzten Unterlagen.

TERMINE

Die Veranstaltungen finden in den Seminarräumen der Bunte & Klein Akademie in Leichlingen statt.

Aktuelle Seminartermine sowie Online-Anmeldung finden Sie im Internet - www.bunte-klein.de

REFERENT

Peter Bunte

INVESTITION

- 1.985,- EUR (zzgl. MwSt.)
- Darin sind enthalten:
 - ▶ Teilnahme an allen 4 Bausteinen
 - ▶ Max. 8 Teilnehmer pro Gruppe
 - ▶ Ganztägige Verpflegung vor Ort
 - ▶ Nutzung des Schulungslaptops
 - ▶ Ausführliche Seminarunterlagen
 - ▶ USB-Stick mit Seminarunterlagen
 - ▶ Zertifizierung

ZERTIFIKAT

Zum erfolgreichen Abschluss des Seminars und in Anerkennung der von Ihnen erbrachten Leistung erhalten Sie von uns als Auszeichnung das Zertifikat zum „Label-Software KD-Manager“.

