



FSTKD

Fachschule für Technischen Kundendienst

*Wir bilden Fachkräfte
für
Serviceorganisationen*

Modularer Lehrgang für die Höhere Fachprüfung Leiter/Leiterin des Technischen Kundendienstes mit eidg. Diplom



fstkd.ch





**Modularer Lehrgang für die Höhere Fachprüfung
Leiter/Leiterin des Technischen Kundendienstes
mit eidg. Diplom**

Leiter/Leiterin des Technischen Kundendienstes – die Zukunft des Service gestalten

Der technische Kundendienst ist das Rückgrat moderner Industrie- und Dienstleistungsunternehmen. Als Leiter/Leiterin des Technischer Kundendienst übernehmen Sie Verantwortung für die strategische und operative Führung des gesamten After-Sales-Bereichs – von der Einsatzleitung über den Field Service bis zum Support und Ersatzteilwesen.

Sie gestalten Strukturen, führen Teams und sichern mit klaren Prozessen und moderner Digitalisierung die Qualität und Effizienz des Kundendienstes. Der Lehrgang befähigt Sie, Serviceorganisationen gezielt weiterzuentwickeln, Mitarbeitende zu fördern und Service-Exzellenz im Unternehmen zu verankern. Sie erwerben fundiertes Wissen in Führung, Organisation, Betriebswirtschaft und Kommunikation – praxisnah und umsetzungsorientiert.

Mit dieser Weiterbildung schaffen Sie die Grundlage, um den Kundendienst Ihrer Organisation zukunftsorientiert zu leiten und aktiv zur nachhaltigen Wertschöpfung beizutragen.

Warum dieser Lehrgang?

- Höchste Weiterbildung im Aftersales mit eidg. Diplom
- Geprüfte Dozenten aus der Praxis mit grossem Engagement
- Serviceorganisationen strategisch führen, Service-Exzellenz entwickeln, digitale Lösungen implementieren
- Kombination von Fachwissen & Führungskompetenz mit Management Skills
- Praxisorientierte Fallstudien und modulare, flexible Lernformate
- Ideal abgestimmt auf die Anforderungen moderner Kundendienst-Organisationen

Zielgruppe

- Fachleute aus technischen Dienstleistungs- und Industrieunternehmen, die eine Führungsrolle im Kundendienst ausüben und Management-Kompetenzen erlernen wollen.
- Kundendienstleiter/Abteilungsleiter, die Ihren Background untermauern, neues dazulernen und ihre Rolle mit Diplom auszeichnen wollen.
- Fachmänner/Fachfrauen Technischer Kundendienst/Service mit dem Drang weiterzukommen.

Ihre Vorteile

- Ganzheitliche Management Ausbildung im Kundendienst
- Eine Fallstudie die den gesamten Lehrgang reflektiert
- Eine Ansprechperson seitens Fachschule (Lehrgangsverantwortlicher)
- Durch das modulare Konzept werden die Lernfelder in Blöcken abgearbeitet
- Top Aktuelle Kompetenzen methodisch, modern und prägend vermittelt
- Klassengrösse auf ein optimales Lernumfeld angepasst
- Angepasste Ausbildungsblöcke für den Einklang mit Familie und Arbeitgeber
- Den Titel eidg. Diplomierter Leiter/Leiterin im Technischen Kundendienst/Service
- Praxisrelevanz durch Fallstudien & Austausch mit anderen Branchen
- Gezielte Vorbereitung auf die Höhere Fachprüfung

Module im Überblick

| | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Führen einer nachhaltigen Service-Organisation | Organisation mit weitsichtigem Einsatz der allozierten Ressourcen strategiekonform entwickeln | In komplexen Situationen wirtschaftliche Mehrwerte identifizieren und Massnahmen ableiten | Mitarbeitende durch die Implementierung eines strukturierten Skill- und Ausbildungsprozesses gezielt fördern | Beurteilung der Mitarbeitenden systematisch und strukturiert gewährleisten | Umfassende Nahtstellen zu internen sich verändernden Bereichen und externen Stellen in Prozessen abbilden |
| Gestalten und Pflegen einer exzellenten Servicekultur | Service-Exzellenz Strategien aus Unternehmenswerten entwerfen, implementieren und deren Wirkung im Arbeitsumfeld kontrollieren | Verfahren der Stakeholder-Befragungen im Serviceumfeld mit aktuellen Werkzeugen entwickeln | In anspruchsvollen Kundengesprächen verschiedene Spannungsfelder identifizieren und Kundenwünsche einer Lösung zuführen | Gezielte Massnahmen zur Stärkung der Servicekultur definieren und auf Strategiekonformität überprüfen | Servicekulturstrategie auf ihre Wirkung und Nachhaltigkeit überprüfen |
| Entwickeln einer strategischen und nachhaltigen Service-Erfolgsposition | Serviceorganisation systematisch nach kundenorientierten Ansprüchen analysieren | Marktanalyse methodisch durchführen und nach Segmenten auswerten | Innovative Produkt- und Marktstrategie kongruent zur Unternehmensstrategie entwickeln | Service-Portfolio aufbauen und Rentabilität sicherstellen | Strategie auf ihre Wirkung und auf ökologische Nachhaltigkeit überprüfen und agil anpassen |
| Realisieren von strategisch relevanten Veränderungen durch Projekte | Projektaufträge in der Initiierungsphase zielgerichtet und strategisch abgestimmt definieren | Strategiekonforme Projekte strukturieren und planen | Interdisziplinäre Change-Projekte mit grossem Einfluss auf die Serviceorganisation leiten | Projekte von der Initiierung bis zum Abschluss nach innen und nach aussen vertreten | Projekte steuern und verantworten |
| Verantworten der Compliance | Verträge im Serviceumfeld ausarbeiten | Weisungen und Richtlinien des Arbeitsrechts aufstellen | Datenschutzbestimmungen auf die Serviceorganisation herunterbrechen | Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz gemäss Betriebskonzept und Vorgaben gewährleisten | Länderspezifische Bestimmungen für Auslandsdelegationen erarbeiten |
| Steuern der Serviceorganisation mit Finanzkennzahlen | Profitcenter der Serviceorganisation strukturieren | Finanzielle Risiken erkennen und Massnahmen einleiten | Budget unter Berücksichtigung der Mittelfristplanung erstellen | Kennzahlen gemäss finanzwirtschaftlichen Vorgaben bestimmen und übersichtlich visualisieren | Ergebnisse der Serviceorganisation wirtschaftlich interpretieren und Massnahmen ableiten |
| Entwickeln der digitalen Serviceumgebung | Prozesse durch Digitalisierung optimieren | Softwarelösungen evaluieren, festlegen und einführen | Kommunikation und Informationsmanagement mittels Kundenportal und Social Media gestalten | ICT-Sicherheit gewährleisten | Digitale Innovationen im Serviceumfeld initiieren und begleiten |
| Ausgestalten der Nachhaltigkeit in Serviceorganisationen | Beschaffung aus nachhaltigen, zertifizierten Quellen integrieren | Supply Chain auf Verfügbarkeiten, Ökologie und installierte Basis auslegen | Fahrzeugflottenmanagement umweltverträglich gestalten | Prozess für Recycling und Kreislaufwirtschaft implementieren und optimieren | Mitarbeitende mit attraktiven Arbeitsbedingungen motivieren, nachhaltig zu handeln |

Didaktisches Konzept und moderne Lernformen

- Präsenzunterricht, Online-Lektionen, Learning@Home
- Coaching «one to one»; wenn du mehr Input brauchst
- Intensivwochen im Seminarsetup mit Workshops und Simulationen
- Transferarbeiten mit Lern-Reflexionen
- Kontinuierliche Begleitung durch eine empirische Fallstudie
- Interaktive Lernmethoden mit Praxisinputs der Teilnehmenden



Eckdaten

| | | |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Dauer | 2 Jahre | |
| Modularer Aufbau | | |
| 1. Semester | | |
| Modul 1 | "Führen einer nachhaltigen Serviceorganisation" | |
| Modul 2 | "Realisieren von strategisch relevanten Veränderungen durch Projekte" | |
| 2. Semester | | |
| Modul 3 | "Entwickeln der digitalen Service-Umgebung" | |
| Modul 4 | "Verantworten der Compliance" | |
| 3. Semester | | |
| Modul 5 | "Steuern der Serviceorganisation mit Finanzkennzahlen" | |
| Modul 6 | Gestalten und Pflegen einer exzellenten Servicekultur" | |
| 4. Semester | | |
| Modul 7 | "Ausgestalten der Nachhaltigkeit in Serviceorganisationen" | |
| Modul 8 | "Entwickeln einer strategischen und nachhaltigen Service-Erfolgsposition" | |
| Unterrichtszeiten | | |
| Tageskurs (8 Lektionen) | Freitag und/oder Samstag 8:00 – 16:00 Uhr | |
| Intensiv-Woche – Seminarmodus | Montag bis Freitag mit Übernachtung | |
| Learning @ Home | Individuell zu Hause – ca. 30% des Präsenzunterrichtes | |
| Coaching "one to one" | Individuell bei Bedarf | |
| Termine | | |
| Anmeldeschluss | 31. März 2027 | |
| Lehrgangstart | 4. Juni 2027 | |
| Diplomarbeit TKK | Mai - August 2029 | |
| Prüfung TKK | September 2029 | |
| Lehrgangskosten | | |
| | Mitglieder TKK/SKDV | Nichtmitglieder |
| Gesamter Lehrgang | CHF 26'500.-- | CHF 29'500.-- |
| 1. Semester mit Intensiv-Woche | CHF 6'795.-- | CHF 7'550.-- |
| 2. Semester | CHF 4'120.-- | CHF 4'578.-- |
| 3. Semester | CHF 4'950.-- | CHF 5'500.-- |
| 4. Semester mit Intensiv-Woche | CHF 6'380.-- | CHF 7'089.-- |
| Prüfungsgebühr TKK | CHF 3'750 (5% Rabatt für Mitglieder TKK/SKDV) | |

