



Service-Innendienst – Verhalten und Persönliche Rollen im Spannungsdreieck der Disposition



Der Service-Innendienst steht täglich im Zentrum eines anspruchsvollen Spannungsdreiecks: Kunden erwarten schnelle Lösungen, Techniker benötigen klare Einsatzplanung, und das Unternehmen fordert Effizienz sowie Wirtschaftlichkeit. In dieser Schnittstellenfunktion entscheidet nicht nur Fachwissen über den Erfolg – sondern vor allem Verhalten, Kommunikation und Rollenverständnis.

Dieser praxisorientierte Kurs zeigt, wie Mitarbeitende im Service-Innendienst ihre persönliche Rolle im Zusammenspiel von Kunde, Technik und Disposition bewusst gestalten können. Die Teilnehmenden reflektieren typische Konfliktsituationen, lernen wirksame Kommunikationsstrategien kennen und entwickeln ein klares Verständnis für ihre Verantwortung innerhalb der Serviceorganisation.

Sie werden zukünftig die Einsätze der Techniker situationsbedingt umsichtig vornehmen und dabei sämtliche Stakeholder angemessen berücksichtigen.

Zielgruppe

Mitarbeitende in der Einsatzplanung oder verwandten Funktionen im Serviceumfeld.

Inhalt

- Kommunikationstechniken
- Anrufentgegennahme
- Konfliktmanagement
- Stärken der eigenen Persönlichkeit
- Fragetechniken
- Insight MDI Potentialanalyse durch akreditierten Partner



Dauer der Ausbildung

24 Lektionen Unterricht in 3 Blöcken à 1 Tag

Lernkontrolle

Das Ausbildungsmodul wird mit einer schriftlichen Lernkontrolle abgeschlossen.

Nachweis / Annerkennung

Die FSTKD stellt ein personalisiertes Zertifikat aus welches bescheinigt, dass die Teilnehmenden ihre Rolle in der Disposition gekonnt wahrnehmen.

Typ der Ausbildung

Die Ausbildung erfolgt im Präsenzunterricht und wird nach aktuellsten Lernmethodiken praxisnah gestaltet.

Kosten

- ⦿ CHF 1'415.- für TTK- oder SKDV-Mitglieder
- ⦿ CHF 1'590.- für Nichtmitglieder

Teilnehmerzahl

Der Kurs wird ab 8 Teilnehmenden durchgeführt und ist auf max. 12 Teilnehmende beschränkt.

Kursorte

In der Nähe der Teilnehmenden - die Location ist variabel und wird bei Anmeldeschluss bekannt gegeben.

Unsere Besonderheiten

- ⦿ Wir gehen bei den Kursen spezifisch auf die Branchen der Teilnehmenden ein
- ⦿ Unsere Dozenten sind allesamt Fachleute aus dem Technischen Kundendienst
- ⦿ Wir vermitteln das Wissen in der Nähe unserer Teilnehmenden
- ⦿ Wir fördern das nachhaltige Handeln unserer Absolventen

Unterrichtszeiten

Vormittags 08:30 bis 12:00 (inkl. Pausen)

Nachmittags 13:00 bis 16:30 (inkl. Pausen)

Nächste Kurse

DP 26.1 – jeweils an 3 Dienstagen

13./20./27. Oktober 2026

Firmenkurse

Wir führen Ihren spezifischen Firmenkurs in ihrem Hause oder Ort ihrer Wahl durch. Dabei gehen wir speziell auf ihre Branche, ihre Produkte und Tätigkeiten ihrer Mitarbeitenden ein. Für ein unverbindliches Angebot fragen Sie uns unter info@fstkd.ch an.

Weitere Infos

Sollten Sie noch Fragen haben, finden Sie weitere Infos auf unserer Homepage fstkd.ch oder kontaktieren Sie uns unter der Mailadresse info@fstkd.ch

KONTAKT

FSTKD Fachschule für Technischen Kundendienst
Turicaphonstrasse 11
8616 Riedikon

www.fstkd.ch
info@fstkd.ch
T +41 44 940 22 46