



FSTKD

Fachschule für Technischen Kundendienst

*Wir bilden Fachkräfte
für
Serviceorganisationen*

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



fstkd.ch



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	
Lehrgangsstart	28. Mai 2027	
Diplomarbeit TKK	Mai - August 2029	
Prüfung TKK	September 2029	
Lehrgangskosten		
Gesamter Lehrgang	Mitglieder TKK/SKDV	Nichtmitglieder
	CHF 20'405.-- *)	CHF 22'680.-- *)
	*) auf diesen Betrag wird vom Bund 50% zurückerstattet, jedoch max CHF 10'500.--, nach absolvierter Prüfung.	
zusätzlich	je CHF 920.-- für Übernachtung und Verpflegung während den 2 Intensivwochen	
Prüfungsgebühr TKK		
CHF 3'750 (5% Rabatt für Mitglieder TKK/SKDV)		

