

# SERVICETODAY

Das Magazin für Entscheider aus Service, Marketing, Logistik, Personal und Technik

## Emotional – Service begeistert



**Auszug**  
Vorstellung mit Weiterbildung

### BEST PRACTICE

Warum die Kern GmbH auf mobile Lösungen umgestellt hat: Serviceleiter Ulrich Hein im Porträt ▶ 30

### SERVICE SCIENCE

Prof. Dr. Friedemann P. Nerdinger über Emotionsarbeit in der Dienstleistung ▶ 37

**Jetzt anmelden: KVD Service Congress**  
**am 6. und 7. November 2014**  
Alle Infos im Internet unter  
[www.service-congress.de](http://www.service-congress.de)  
sowie im Beileger zu dieser Ausgabe!



DER SERVICE-VERBAND



Das Team von me Weiterbildung (v.l.n.r.): Fred Kastens, Ferdinand Soethe, Markus Eckstein.

## VORSTELLUNG FÖRDERKREIS-MITGLIED ME WEITERBILDUNG

# Methodisch erfolgreiche Bildung im 360° Blickwinkel

Der Anspruch, ganzheitlich methodisch erfolgreiche und praxisbezogene Weiterbildung zu leisten – dafür steht die „me Weiterbildung – die Spezialisten GmbH“ aufgrund der Praxiserfahrungen und der methodischen Kompetenz ihrer Trainer. Im Fokus der Arbeit von Markus Eckstein, Fred Kastens und Ferdinand Soethe steht die Begeisterung für die Methoden und Techniken beim Verkaufen, Führen, Managen und Kommunizieren im Service und Vertrieb sowie für das Umsetzen des Gelernten im Alltag. Im Interview erklären die drei Trainer ihren Trainingseinsatz und ihr Angebotsportfolio.

*Ihr Werdegang ist auffällig praxisbezogen und Sie waren bisher alle Drei als selbstständige Trainer unterwegs. Wie kam es zu der Entscheidung, sich in einem Trainernetzwerk zusammenzuschließen?*

**Markus Eckstein:** Alle sind und bleiben selbstständig und haben bereits Trainer-Netzwerkerfahrung. Wir ken-

nen uns schon viele Jahre, wenn nicht sogar Jahrzehnte. Die logische Folge daraus war, diese Zusammenarbeit auch offiziell nach außen klar darzustellen.

**Fred Kastens:** Wir haben die gleichen Grundkonzepte und Trainingsansätze. Viele der von mir entwickelten Konzepte sind Grundlage unserer Arbeit. Da wir auch mit unseren Trainingsansätzen

und Trainingsverständnis sehr ähnlich sind, bot sich das einfach an.

**Ferdinand Soethe:** Gleichzeitig bietet das breite Spektrum unserer Berufserfahrungen die Möglichkeit, mit unseren Trainings noch näher an die Praxis der jeweiligen Zielgruppe heranzukommen. So fließt in die Trainings zur methodischen Fehlersuche auch ganz viel von meinen Erfahrungen aus der Software-Entwicklung mit ein, wenn eine Zielgruppe viel mit Software zu tun hat.

**Fred Kastens:** Für uns alle steht sehr im Mittelpunkt, den Teilnehmer wirklich zu erreichen und substanzielles Lernen möglich zu machen. Dies bedeutet, dass jeder von uns den Teilnehmern zeigen und demonstrieren kann, wie eine Situation aus der Praxis des Teilnehmers gelöst werden kann. Wir können alle die zugrunde liegenden Werkzeuge

## me Praxis Training (Auszug)

- **Kommunikation:** Reklamationsmanagement, persönlich, am Telefon und in Gruppen; Methodische Fehlersuche MeFeS, Service-Techniker, Hotline, Troubleshooting; Train the (technical) Trainer, Schulung und Präsentation; ...
- **Verkauf:** Verkaufen im Service-Einsatz; Verkaufen im Innendienst; Inbound und Outbound; Cross Selling/Up Selling; ...
- **Führung:** Zeitgemäße Führung; Führung aus der Distanz; Vom Mitarbeiter zur Führungskraft; ...

und Ansätze aus dem Moment heraus überzeugend vorleben und im nächsten Moment schon eine passende praktische Übung für die Teilnehmer inszenieren. Dies findet man nicht häufig.

**Ferdinand Soethe:** Für mich war ganz wichtig, dass bestimmte Qualitätsansprüche in unserem Netzwerk von allen gelebt werden.

*Sollte der Qualitätsanspruch in einem Trainer-Netzwerk nicht selbstverständlich sein?*

**Markus Eckstein:** Oft geht es nur um die Realisierung des vom Kunden angefragten Termins. Im Trainer-Netzwerk der me Weiterbildung steht das Trainingsthema im Mittelpunkt und wer der Spezialist dafür ist.

**Ferdinand Soethe:** Dieses Ausarbeiten der perfekten Lösung mit dem Kunden kostet manchmal einiges an Zeit und Mühe, macht sich jedoch in den Ergebnissen sofort gut bemerkbar.

**Fred Kastens:** Man kann durchaus auch zufriedene Teilnehmer haben, weil man mit ihnen ein nettes Seminar macht. Die Kunst ist es, die Teilnehmer systematisch erst an Ihre Grenzen zu führen und auch Frust erfahren zu lassen. Häufig findet erst hier der Startimpuls zum Lernen statt. Mit diesem Impuls erleben die Teilnehmer dann ganz andere Erfolge. Das ist Qualität in der Vermittlung.

*Wie kam es zu der Verbindung zum KVD?*

**Markus Eckstein:** Es gibt in Deutschland gar nicht so viele Trainer, die Ser-

vice wirklich beherrschen. Jeder von uns ist im Service zu 100% zuhause. Was noch wichtiger ist, ist die hohe Unterstützung von Mitgliedern des KVD und die Motivation, sich in dem Serviceverband in Deutschland schlecht hin zu engagieren.

**Ferdinand Soethe:** In meinen Augen eine ganz logische Verknüpfung. Denn was im KVD zum Thema Service theoretisch erarbeitet wird, kann mit unseren Werkzeugen in für den Kunden erfahrbare Praxis umgesetzt werden. Auch das ein Grund, warum einige Kunden unsere Trainings bereits in ihre Techniker-Grundausbildung integriert haben.

**Fred Kastens:** Das gesamte Zusammenspiel von Service, Vertrieb, Entwicklung und Produktion ist schon sehr speziell und man muss sich als Trainer da sehr gut hineinendenken können.

*Entstand aus diesem Hintergrund der Slogan „Die Spezialisten für Service und Vertrieb“?*

**Markus Eckstein:** Absolut! Nur die Spezialisierung überzeugt Kunden in der Weiterbildung. Im Prinzip gibt es viele Parallelen zum KVD. Auch hier überzeugt die Spezialisierung auf die Belange der Serviceorganisationen in allen Branchen. Die me Weiterbildung hat sich auf den Service und den Vertrieb spezialisiert.

*Wie kann man sich denn als KVD-Mitglied selbst einen Eindruck über diese praxisbezogenen Konzepte machen?*

**Markus Eckstein:** Als erstes freut uns, dass bereits jetzt Mitglieder des KVD auf uns mit konkreten Maßnahmen zugekommen sind. Und das ist auch der einfachste Weg, einfach mit uns Kontakt aufzunehmen. Es gibt auch einige Video-Referenzen, in welchen Kunden über ihre Erfahrungen berichten. Die Links zu den Videos erhalten Interessierte unkompliziert mit einer eMail-Anforderung. Einfach geht es auch über [www.me-weiterbildung.de](http://www.me-weiterbildung.de). Es gibt offene Trainings im KVD Weiterbildungsportal, bei welchen man einen ersten persönlichen Eindruck bekommen kann. Und natürlich auf dem KVD Service Congress am 6. und 7. November, Messestand 44.

**Fred Kastens:** Häufig beantwortet schon ein Gespräch am Telefon die meisten Fragen. Da auch hier die Trainingsinhalte erlebbar werden, wird man sich meist sehr schnell einig über die nächsten Schritte

*Es ist eine spürbare Freude bei Ihnen erkennbar. Auf was bezieht sich diese?*

**Fred Kastens:** Ich helfe einfach gerne. Und gerade im Kontakt mit Kunden ist es ja auch manchmal schwierig für den Service oder den Vertrieb. Da zeige ich gerne auf, wie man sich mit eigentlich einfachen Mitteln das Leben leichter machen kann.

**Ferdinand Soethe:** Als Techniker im IT-Bereich habe ich selbst erlebt, dass Techniker-Alltag oft kämpfen bedeutet. Wenn ich es heute schaffe, den Teilnehmern Wege aufzuzeigen, aus diesem Kämpfen herauszukommen und gemeinsam mit dem Kunden neue Wege zu gehen, dann macht mir das große Freude, weil es für alle die Arbeit leichter macht.

**Markus Eckstein:** Weiterbildung muss und darf Freude machen. Und trotzdem muss man von Zeit zu Zeit raus aus seiner Komfortzone und alte Zöpfe einfach abschneiden. Manchmal ist es notwendig, neue Wege zu gehen. Das machen wir mit der Zusammenarbeit mit dem KVD als Förderkreispartner. Und natürlich freuen wir uns auch auf die Zusammenarbeit mit den Mitgliedfirmen im KVD.

## Kontakt

me Weiterbildung –  
die Spezialisten GmbH  
Sonnenleite 6  
91077 Neunkirchen am Brand  
Tel: 09192 . 9943680  
E-Mail:  
[info@me-weiterbildung.de](mailto:info@me-weiterbildung.de)  
[www.me-weiterbildung.de](http://www.me-weiterbildung.de)

