

**Termin, Ablauf und Dauer**

17. bis 21. Mai 2010

5 Tage à 8 Unterrichtsstunden

Montag bis Freitag 08:00 bis 16:00 Uhr

**Seminarleitung**

Ingo Kiefer

**Referenten**

Ingo Kiefer

Hans Hyrenbach

Dr. rer. pol. Sung-Hee Lee-Bollschweiler

Jürgen Brunner

**Ort**

GATEX, Glarnerstraße 5, 79713 Bad Säckingen

**Kosten**

540,00 € / Person

450,00 € / Person für Mitgliedsunternehmen der  
Gatex, Südwesttextil und Gesamtmasche

In den Kosten sind die Seminargebühren  
sowie sämtliche Unterlagen enthalten.

**Seminarorganisation**

Bettina Melanie Dick

**Anmeldung**

Die maximale Teilnehmerzahl beträgt 24 Personen. Die Berücksichtigung erfolgt nach Reihenfolge der Anmeldung. Das Seminar wird ab einer Teilnehmerzahl von 12 Personen durchgeführt.

# Textile Grundlagen für den Servicetechniker

Das Seminar richtet sich an Servicetechniker im Textilmaschinenbau, die sich textilspezifisches Wissen aneignen möchten, um den After-Sales-Service zu verbessern.

Die zu vermittelnden Kompetenzen umfassen sowohl die Tätigkeit im Inland wie auch im Ausland.

## Inhalt

### *Faserstoffe*

Eigenschaften, Herkunft bzw. Herstellung von Baumwolle, Wolle und synthetischen Fasern

### *Textilerzeugung*

Überblick über die verschiedenen Produktionsstufen

### *Fachrechnen*

Textile Berechnungen

### *Warenkunde Garne*

Eigenschaften und Herstellung von Garnen und Zwirnen

### *Warenkunde textile Flächen*

Eigenschaften und Herstellung textiler Flächen (Gewebe / Maschenwaren / Vlies)

### *Veredlung von Textilien*

Möglichkeiten der textilen Veredlung, Neuentwicklung, Funktionen

### *Physikalische Materialprüfung*

Übersicht über die gängigsten physikalischen Prüfmethoden in der Textilindustrie

### *Textile Innovationen*

Überblick über Neuentwicklungen im Textilmaschinenbau

### *Interkulturelle Kompetenz – Asien*

#### Einführung in die Geschäftsbeziehungen

- Geschichte, Kultur und Mentalität
- Geschäftsgrundlagen und Frauen als Kontakt- bzw. Geschäftspartner
- Businessknigge - Umgang mit Asiaten
  - Begrüßung, Blickkontakte, Kleiderordnung
  - Visitenkarten (Etiketten)
  - Geschäftsessen (Tischsitten), Geschenke
  - Kommunikation (Arten, Schweigen, Smalltalk, Tabuthemen)
  - Religionen, Farben und Zahlen
  - Symbole und Werbung u. a.
- Zusammenarbeit mit asiatischen Kunden, Lieferanten, Mitarbeitern und Behörden
- Arbeiten im asiatischen Unternehmen in Europa
- Erarbeiten einer interkulturellen Checkliste
- Technologie und Know-how-Transfer sowie Produktpiraterie

### *Servicetechniker im Einsatz*

- Aufgabenverteilung zwischen Verkauf und Service
- Welche Erwartungen haben Kunden an Service- und Kundendiensttechniker?
- Das Auftreten beim Kunden – die Bedeutung des ersten Eindrucks
- Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation
- Psychologisch richtiger Umgang mit schwierigen Situationen und Reklamationen
- Kundenzufriedenheit durch Kundenorientierung
- Was tue ich wenn.... ? Kritische Vorfälle mit Kunden (zu spät am Einsatzort, Lieferung verzögert, Teile nicht da, Kritik am Support, Unvorhergesehenes, stark fordernde Kunden)

## Textile Grundlagen für den Servicetechniker

- Wohin mit den eigenen Emotionen? Tipps für eine „dicke Haut“ und Möglichkeiten für den Stressabbau
- Kundenfreundlichkeit unter erschwerten Umständen
- Die Kunst auf freundliche aber bestimmte Weise „Nein“ zu sagen
- Tipps für das richtige Auftreten bei der Einweisung, Montage und Reklamation
- Erkennen von Signalen – Aktives zuhören
- Umgang mit Einwänden
- Das Beratungsgespräch: Kundennutzen statt Technikerlatein
- Typische Gesprächssituationen beim Kunden im ausführlichen Praxistraining

Die Themen sind je nach den Interessen und Bedürfnissen der Teilnehmer modifizierbar.

### *Seminarunterlagen:*

- Buch: Asiengeschäfte mit Erfolg, Springer Verlag
- Buch: Interkulturelles Asienmanagement China – Hongkong, Expert V.
- Aktuell ergänzende Seminarunterlagen