

### Pressemitteilung

#### Richter intern

## Beachtlicher Wissensdurst des Service-Außendienstes

Aus- und Weiterbildung ist bei Richter Fördertechnik dauerhaft ein wichtiges Thema. Und das nicht nur im technischen Bereich sondern auch im Thema Sozialkompetenz. Im Mai und im Herbst 2007 wurden u. a. die komplette Mannschaft der 73 Außendienst-Techniker (Thema "Der kundenorientierte Servicetechniker") sowie 8 Fahrlehrer (Thema "Technische Trainings effektiv durchführen") innerbetrieblich geschult. Trainer Joachim Besier aus Biebertal übernahm diese umfangreiche Aufgabe und schulte die Kollegen in verschiedenen Gruppen. Alle Trainingmaßnahmen fanden im modern ausgestatteten Schulungsraum im Hause Richter Förder-technik in Herborn statt.

Wichtigster Trainingsinhalt war dabei, den Erfolgsfaktor Kommunikation mit Kunden und mit internen Kollegen weiter zu optimieren. Dabei wurden in allen Trainingsgruppen Verbesserungspotentiale erarbeitet, frei nach dem Motto "Selbst tun, heißt Erfolg haben!" (siehe Grafik). Alle Ideen wurden gemeinsam abgeglichen und gezielt in Aktivitätenplänen zur Umsetzung festgehalten. Mit vielen praxisnahen Tipps hat Herr Besier die Themen den durchweg interessierten Seminar-Teilnehmern vermittelt und für manche "Aha-Effekte" gesorgt. Viele Fragen, Anregungen und Erkenntnisse wurden besprochen. Klares Ziel dabei ist, dass damit die Service-Qualität des Außendienstes immer weiter in Richtung einer spürbar hohen Kundenzufriedenheit gesteigert werden kann. Informativ und kurzweilig vergingen die jeweils 1,5 Schultage für die Techniker, die sich überaus positiv über diese Art der Weiterbildung äußerten.

Details zum Dozenten:  
[www.joachim-besier.de](http://www.joachim-besier.de)

„Selbst tun, heißt Erfolg haben!“	
Der Mensch behält ...	
	20% durch Hören
	30% durch Sehen
	50% durch Hören und Sehen
	70% worüber er spricht
	90% von dem, was er selbst tut



Standard: das Präsentieren von Ergebnissen einer Gruppenarbeit in der großen Runde...



Teamleiter Stefan Helmert während eines Trainings...



Trainer Joachim Besier aus Biebertal (vorne links) mit den Fahrlehrern von Richter Fördertechnik.

Richter Fördertechnik-Zeitschrift "Richter aktuell", Ausgabe 04/2008