

Höhere Fachprüfung (HFP)

**Berufsfeld 13**  
Metall, Maschinen, Uhren

## Tätigkeiten

**Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service übernehmen Führungsfunktionen in Produktions- und Handelsunternehmen. Ihr Ziel ist es, Wünsche und Bedürfnisse der Kundschaft bestmöglich zu erfüllen.**

Kunden erwarten, dass ein gekauftes Produkt in einwandfreiem Zustand geliefert und installiert wird. Zudem erwarten sie bei auftretenden Störungen einen optimalen Service. Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service sind in Produktions- und Handelsunternehmen für die Serviceabteilung verantwortlich. Sie erarbeiten ein Servicekonzept, das mit den Leitlinien des Unternehmens übereinstimmt.

Gestützt auf die aktuelle Unternehmenspolitik erstellen Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service eine Bedarfs- und Auslastungsplanung sowie ein Ertrags- und Kostenbudget. Sie berücksichtigen dabei die Zusammenhänge innerhalb des Unternehmens: Sie wissen zum Beispiel, wie sich die einzelnen Bereiche Einkauf, Produktion, Marketing, Verkauf, Kundendienst und Administration gegenseitig beeinflussen. Sie kennen auch die grosse Bedeutung der Verfügbarkeit aller Ersatzteile. Die gesamte Ersatzteillogistik planen und bewirtschaften sie darum effizient.

Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service organisieren den Ablauf von Schadenmeldungen und Schadenannahmen. Sie arbeiten mit den entsprechenden Pikettdiensten und Serviceabteilungen zusammen. In diesem Zusammenhang befassen sie sich auch mit Service- und Wartungsverträgen sowie mit Details von Arbeits- und Werkverträgen.

Bei auftretenden Problemen suchen Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service nach passenden Lösungen. Insbesondere bei Kundenreklamationen oder Konflikten mit der Kundschaft ist es wichtig, die Situation richtig einzuschätzen und für alle Beteiligten eine stimmige Lösung zu finden. Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service müssen neue Marktbedürfnisse rechtzeitig erkennen, damit sie entsprechende Servicedienstleistungen gestalten und markttaugliche Preise berechnen können.

Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service führen ihre Mitarbeitenden. Sie sind verantwortlich für die Personal- und Einsatzplanung sowie die Qualifikation ihres Teams. Die Rekrutierung von neuen Angestellten für das Service-Team gehört ebenfalls zu ihren Aufgaben.

## Ausbildung

### Grundlage

Eidg. genehmigte Prüfungsordnung vom 15.2.2013

### Prüfungsvorbereitung

Die für die Prüfung erforderlichen Qualifikationen werden in der Regel in Form von Kursen erworben. Prüfungsordnung und Wegleitung sind bei der Technischen Kundendienst-Kammer Schweiz erhältlich.

### Bildungsangebote

- ABB Technikerschule, Baden
- TKSM education AG, Bildung für Technik-Kommunikation und Service-Management, Aarau und Winterthur

### Dauer

2 Jahre, berufsbegleitend

### Geprüfte Fächer

- Servicemanagement, Unternehmensführung, Volkswirtschaft
- Personalführung und Personalentwicklung
- Betriebsorganisation und Recht
- Kundenbeziehungs- und Produktmanagement
- Arbeitstechniken und Kommunikation

### Abschluss

Eidg. anerkannter Titel "dipl. Leiter/in des Technischen Kundendienstes/Service"

## Voraussetzungen

Bei Prüfungsantritt erforderlich:

- Abschluss einer mind. 3-jährigen Grundbildung oder einer gleichwertigen Ausbildung
- 5 Jahre Berufspraxis im technischen Kundendienst/Service, davon 3 Jahre in einer Führungsfunktion

### Anforderungen

- kundenorientiertes Verhalten
- Kommunikationsfähigkeit
- Führungs- und Sozialkompetenzen

## Weiterbildung

### Kurse und Seminare

Angebote von Fachschulen im fachtechnischen Bereich, in Betriebswirtschaft oder Personalführung

### Höhere Fachschule

Studiengänge in verwandten Fachrichtungen, z. B. dipl. Prozesstechniker/in HF.

### Fachhochschule

Bei entsprechender schulischer Vorbildung Studiengänge in verwandten Bereichen, z. B. Bachelor of Science (FH) in Wirtschaftsingenieurwesen oder in Betriebsökonomie bzw. in Business Administration

## Berufsverhältnisse

Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service arbeiten in Produktions- oder Handelsunternehmen. Dort führen sie meistens den technischen Kundendienst, eine Service- oder eine Montageabteilung. Sie haben auf dem Arbeitsmarkt gute Chancen.

## Weitere Informationen

ABB Technikerschule  
Wiesenstr. 26  
5400 Baden  
Telefon: +41 58 585 33 02  
[www.abbts.ch](http://www.abbts.ch)

Technische Kundendienst-Kammer  
Schweiz  
Turicaphonstr. 11  
8616 Riedikon  
Telefon: +41 44 940 22 46  
[www.techkundendienst.ch](http://www.techkundendienst.ch)

TKSM education AG  
Hegnaustrasse 60  
8602 Wangen b. Dübendorf  
Telefon: +41 44 833 89 00  
[www.tksm.ch](http://www.tksm.ch)

Allgemeine Informationen:  
[www.berufsberatung.ch](http://www.berufsberatung.ch)

## Verwandte Berufe

Berufsfeld / SD

Produktionsleiter/in Industrie HFP

13 / 0.553.2.0

Logistikleiter/in HFP

18 / 0.617.4.0