

## Zu meiner Person



Seit 1990 bin ich in der Erwachsenenbildung tätig. Seit 2004 arbeite ich als selbständiger Trainer und Coach, mit den Kernkompetenzen in allen Gebieten des Kundendienstes.

Als systemischer Coach begleite ich meine Kunden empathisch und zielorientiert bei der Lösung von individuellen Fragestellungen.

Als Anbieter von Dienstleistungen in den Bereichen Projekte, Konzepte und Seminare verfüge ich über einen umfassenden Erfahrungsschatz, welchen ich laufend, zum Wohle meiner Kunden, erweitere.

## Aus- und Weiterbildung

- Weiterbildung in Organisationsaufstellung bei K. Horn / R. Brick
- Weiterbildung und Diplom zum Coach SCA
- Höhere Fachprüfung und Diplom zum eidg. dipl. Betriebsausbilder
- Ausbildung und Diplom Managementlehrgang IMAKA
- Verschiedene technische Seminare bei Nissan in Japan und Holland
- Höhere Fachprüfung dipl. Automechaniker
- Zusatzausbildung zum Autoelektriker
- Grundausbildung als Automechaniker

## Berufs- und Trainingserfahrung

Seit 2004 selbständiger Trainer mit den Schwerpunkten:

- Kundendienstseminare mit all ihren Facetten
- Leiter vom überbetrieblichen Kursen in der kaufmännischen Ausbildung
- Erstellen von Ausbildungskonzepten, Gesamt- / und oder Detailkonzepte
- Lehrgangleitung bei der Ausbildung zum Kundendienstberater mit eidg. Fachausweis
- Einzelcoaching, Organisationsaufstellung
- Gründung und Aufbau der Firma Hans Pfister Projekt Support & Training

### **Bis 2004 in unterschiedlichen Unternehmen in Anstellung als:**

- Leiter der Ausbildungsabteilung eines führenden Automobilimporteurs
- Kundendiensttrainer bei einem führenden Automobilimporteur
- Technischer Seminarleiter bei einem erfolgreichen Automobilimporteur
- Angestellter im Technischen Dienst eines Automobilimporteurs
- Kundendienstberater
- Automechaniker / Autoelektriker

## **Arbeitsweise**

- Als Trainer wende ich eine Vielzahl erkenntnis- und erfahrungsorientierter Lehr- und Lernmethoden an.
- Die Teilnehmenden werden aktiv und eigenverantwortlich durch die Ausbildungen geführt.
- Mit geeigneten Methoden stelle ich den Transfer in die Praxis sicher und bin auch nach dem Seminar Ansprechpartner.

## **Meine Überzeugungen**

Jeder Mensch ist ein riesiger Fundus an Begabungen, Fähigkeiten und Qualitäten.

Durch den offenen Dialog werden die Motivation, der Wille zur Leistung und vor allem der Spass am Wirken, zur Erreichung der gemeinsam gesetzten Ziele gefördert.

Kreativität und Dynamik kann nur in einer lockeren, von Vertrauen geprägten Atmosphäre entstehen, wo Verständnis für den Nächsten herrscht und der Wille zur gegenseitigen Unterstützung vorhanden ist.

## **Publikationen**

Buch, „**Das Hofnarr-Prinzip**“, ISBN Nummer: **978-3-842-34760-1**

Verschiedene Lehrmittel im Bereich Kundendienst zu den Themen:

- Kommunikation
- Organisation
- Marketing im Kundendienst
- Betriebliche Kalkulation

Branchenlehrmittel für die Ausbildung in der kaufmännischen Grundbildung  
Branchenlehrmittel für die Ausbildung im Detailhandel Automobilgewerbe

## Qualitätsverständnis in Trainings

### Meine Aus- und Weiterbildungs-Veranstaltungen sind...

- zielorientiert und vermitteln zielgruppen- und bedarfsgerechte Begleitung und sind auf dem neuesten Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse und meiner praktischen Erfahrungen.
- praxisorientiert, damit den Teilnehmenden der Transfer in ihre eigene Praxis leichter fällt und sie ihre Aufgaben wirkungsvoll erfüllen können.
- motivierend, da alle Sinne angesprochen werden und konsequent auf die Bedürfnisse der Teilnehmenden eingegangen wird.

### Als Trainer...

- verspreche ich nur Ergebnisse, die ich garantieren kann.
- vermittele ich Wissen nach modernen methodischen und didaktischen Erkenntnissen.
- betreue ich die Teilnehmenden persönlich und gehe auf deren Bedürfnisse im Rahmen der Lernzielerreichung ein.
- schaffe ich ein motivierendes Lernumfeld und eine angenehme Atmosphäre.
- überprüfe ich die Lernzielerreichung während und am Ende der Bildungsmassnahme und – soweit es der Auftrag zulässt – auch in der Transferphase.
- entwickle ich mich fachlich, methodisch und sozial jährlich mehrmals weiter.

### Die Teilnehmerunterlagen sind...

- veranstaltungsbegleitend und geben den Lerninhalt in aussagefähiger Form wieder.
- kunden- und veranstaltungsbezogen und zum Nachstudium dienlich.

### Die Teilnehmenden erhalten nach Abschluss der Veranstaltung...

- eine Teilnahmebestätigung, wenn keine schriftliche oder mündliche Lernzielkontrolle vorgesehen ist.
- ein Zertifikat oder Diplom, wenn eine schriftliche oder mündliche Lernzielkontrolle vorgesehen ist.

**Nach Abschluss der Bildungsveranstaltung wird eine Teilnehmerbefragung durchgeführt, um die Qualität der Veranstaltung stetig zu verbessern.**

- Die Qualität der Bildungsmaßnahme wird von den Teilnehmenden einzeln, unabhängig und auf Wunsch anonym ausgewertet.
- Die Ergebnisse werden systematisch bei der Planung, Organisation und Weiterentwicklung von weiteren Bildungsmaßnahmen berücksichtigt.

**Offerten, Ausbildungsprogramme und Einladungen enthalten alle Angaben, so dass die Interessenten die für sie richtige Auswahl treffen können. Insbesondere geben sie Auskunft über...**

- Ziel, Inhalt und Umfang der Bildungsmaßnahme.
- Zielgruppen und Voraussetzungen.
- Methoden und Lehrmittel.
- alle organisatorischen Hinweise wie Datum, Zeit, Ort, Honorare und Geschäftsbedingungen.

## Seminarangebote

Die von mir durchgeführten Seminare werden hauptsächlich über Drittanbieter durchgeführt. Das heisst, meine Kunden sind zumeist Unternehmen, Ausbildungsinstitute oder Verbände, für welche ich auf deren Bedürfnisse abgestimmte Seminare konzipiere und durchführe. Wo gewünscht, verfasse ich auf Bedarfserhebungen basierende Gesamtausbildungskonzepte.

## Einige Resultate

### Seminartätigkeit

<b>Schweizerische Technische Fachschule, Winterthur</b>	
<b>Auftrag:</b> Konzeption und Durchführung der Ausbildungsmodule zum Kundendienstberater mit eidg. Fachausweis: Informatik und Administration, Organisation und Personalführung, Kalkulation, branchenspezifischer Teil des Moduls Rechnungswesen, Volkswirtschaftslehre; Verantwortlicher Lehrgangleiter für die Gesamtausbildung	<b>Resultat:</b> Dutzende von erfolgreichen Absolventinnen und Absolventen dieser Ausbildung mit eidg. Fachausweis.
<b>Auftrag:</b> Durchführung von überbetrieblichen Kursen für die Kaufmännischen Lernenden im Automobilgewerbe.	<b>Resultat:</b> Dutzende von erfolgreichen Absolventinnen und Absolventen
<b>Auftrag:</b> Durchführung von überbetrieblichen Kursen für die Lernenden im Detailhandel im Automobilgewerbe.	<b>Resultat:</b> Dutzende von erfolgreichen Absolventinnen und Absolventen

<b>Renault Suisse SA / Renault Österreich GmbH</b>	
<b>Auftrag:</b> Konzeption und Durchführung der Ausbildungsmodule zum Kundendienstberater, Werkstattchef und Vertriebsleiter Teile und Zubehör Renault: Organisation, Personalführung, Kalkulation; Verantwortlich für das Gesamtkonzept der Ausbildung.	<b>Resultat:</b> Dutzende von erfolgreichen Absolventinnen und Absolventen dieser markenspezifischen Ausbildung.
<b>Auftrag:</b> Konzeption und Durchführung von spezifischen Kundendienstseminaren im Bereich Verhalten und Kommunikation.	<b>Resultat:</b> Signifikante Steigerung der Kundenzufriedenheit, der Weiterempfehlung und drastische Verminderung der wiederholten Werkstattbesuche.
<b>Lernwerkstatt Olten</b>	
<b>Auftrag:</b> Durchführung und Konzeption der Ausbildungstage im Modul 1 zur Berufsbildnerin sowie Ausbilderin mit eidg Fachausweis.	<b>Resultat:</b> Dutzende von erfolgreichen Absolventinnen und Absolventen dieser Ausbildung.
<b>Schweizerischer Carrosserieverband VSCI</b>	
<b>Auftrag:</b> Konzeption und Durchführung der Ausbildungsmodule zur Serviceausbildung 1 und 2: Kommunikation, Personalführung, Kalkulation Marketing; Verantwortlich für das Gesamtkonzept der Ausbildung.	<b>Resultat:</b> Dutzende von erfolgreichen Absolventinnen und Absolventen dieser verbandsspezifischen Ausbildung.
<b>Nissan (Schweiz) AG / Nissan Österreich GmbH</b>	
<b>Auftrag:</b> Konzeption und Durchführung des Seminars zur Einführung des Garantiesystems NEWS.	<b>Resultat:</b> Ca. 350 erfolgreiche Absolventinnen und Absolventen.

## Coachingtätigkeit

In Dutzenden von Coachingsitzungen begleite ich Einzelpersonen und kleinere Teams auf ihrem Weg zur Lösung ihrer individuellen Fragestellungen. Weitere Informationen zu meiner Coachingtätigkeit vermittele ich gerne im persönlichen Gespräch.

## Wie sie mit mir in Kontakt treten können...

**Per Post**                      **Hans Pfister**  
**Projekt Support & Training**  
**Ackerstrasse 5**  
**8708 Männedorf**

**Per Telefon**                **Festnetz:      0041 (0) 44 920 08 41**  
**Mobile:        0041 (0) 79 420 03 56**

**Per Email**                    **info@pksc.ch ; info@HofnarrPrinzip.ch**

**Weitere Informationen erhalten Sie auf meinen Webseiten**

**www.pksc.ch ; www.HofnarrPrinzip.ch**