



VSGU

ASHB

## Kundenservice & Uhrenwissen Praktische und theoretische Aus- und Weiterbildung

Tauchen Sie für einen Tag in die magische Welt der Uhrmacherkunst ein, und spüren Sie den Puls der Zeit hautnah. In unseren theoretisch- und/oder praxisorientierten Seminaren erlernen Sie alles rund um die Uhr und wie sie funktioniert.

Während der praxisorientierten Erlebnisreise begeben Sie sich in das authentische Arbeitsumfeld des Uhrmachers und legen gleich selbst Hand an. Erfahren Sie die Dimension Zeit und die Schönheit der Mechanik aus einer neuen Perspektive und erleben Sie die Perfektion und Präzision bis ins kleinste Detail.

<b>Zielgruppen</b>	Detailhandel, Produzenten, Lieferanten Verkaufsberater/Innen, Verkaufsdienst Brancheneinsteiger (keine oder wenig Kenntnisse)
<b>Dauer</b>	1 Tag, jeweils 09.00 – 17:00 Uhr (7 Stunden)
<b>Kursinhalte</b>	Theorie und/oder Praxis zu Kundenservice und Uhrenwissen
<b>Seminar:</b>	Modul 1 <b>Vom unbeliebten zum exzellenten Kundenservice</b> Modul 2 <b>Grundlegend theoretisches Uhrenwissen für den Verkauf</b> Modul 3 <b>Basis Uhrenwissen kombiniert mit Uhrmachertätigkeit</b> Modul 4 <b>Vorgeschrittenes Uhrenwissen kombiniert mit Uhrmachertätigkeit</b>
<b>Verpflegung</b>	inkl. Stehlunch, Kaffee, Mineralwasser, etc.
<b>Teilnehmer</b>	Max. 6 Teilnehmer pro Modul, ab 4 Teilnehmer findet das Seminar statt.
<b>Referent</b>	Boris Kuijper, Tel. 076 675 73 09 Inhaber & Gründer von WA – WATCH ACADEMY GmbH Eidg. Dipl. Uhrmachermeister mit 40-jähriger Berufserfahrung Master in Dienstleistungsmarketing - Management
<b>Kursort</b>	WA – WATCH ACADEMY GmbH, Birkenweg 2, 9322 Egnach <a href="https://wa-watchacademy.ch">https://wa-watchacademy.ch</a>
<b>Preis</b>	Tagespreis - Gültigkeit für alle Module CHF 400.– pro Teilnehmer für VSGU-Mitgliedergeschäfte CHF 600.– pro Teilnehmer für Nichtmitglieder
<b>Anmeldung</b>	Ihre Kursanmeldung erwarten wir sobald als möglich. Kurse mit weniger als 4 Teilnehmern bis 14 Tage vorher werden nicht durchgeführt.

Anmeldeformular



VSGU

ASHB

## Modul 1

Theorie **Vom unbeliebten zum exzellenten Kundenservice**

Kursdaten: Montag, 21. September 2020

Theorie: Warum ist der Kundendienst genauso wichtig wie der Verkauf  
Was ist Kundendienst, was Kundenservice  
Was ist die Kernaufgabe vom Kundenservice  
Warum ist der Kundenservice genauso wichtig wie der Verkauf  
Was ist die Schwierigkeit am Verkauf einer Dienstleistung  
Welches sind die verschiedenen Phasen im Kundenservice  
Wie wirkt die verbale und nonverbale Kommunikation  
Welche Bedürfnisse haben meine Kunden nach dem Verkauf  
Wie lerne ich meine Kunden besser kennen  
Wie gehe ich mit verärgerten Kunden um - Reklamationen  
Wie erzeuge ich eine win-win Situation für beide Seiten  
Wie schafft man schnell Sympathie und Vertrauen  
Wie kann ich verärgerte Kunden aktiv gewinnen  
Wie ist ein Kundenservice räumlich zu gestalten

## Modul 2

Theorie **Grundlegend theoretisches Uhrenwissen für den Verkauf**

Kursdaten: Mittwoch, 30. September 2020

Theorie: Wie war die Uhrengeschichte/Entwicklung in der Zeitraffer  
Wie funktioniert ein mechanisches Uhrwerk  
Wie funktioniert ein Quarzuhrwerk  
Was sind die Vor- und Nachteile mechanisches und Quarzuhrwerk  
Wie funktioniert die Datumschaltung  
Wie funktioniert der automatische Aufzug  
Wie funktioniert der der Chronograph und wofür ist er gut  
Was ist die Aufgabe von Glas, Krone, Dichtungen, etc. bei der Uhr  
Aus was für Materialien bestehen die Gehäusekomponenten  
Was macht eine qualitative Uhr aus, wo liegt der Unterschied

## Modul 3

Theorie & Praxis **Basis Uhrenwissen kombiniert mit Uhrmachertätigkeit**

Kursdaten: Montag, 12. Oktober 2020

Theorie: Wie funktioniert ein mechanisches Uhrwerk  
Wie funktioniert ein Quarzuhrwerk  
Was sind die Vor- und Nachteile mechanisches Quarzuhrwerk  
Was ist die Aufgabe von Glas, Krone, Dichtungen, etc. bei der Uhr  
Aus was für Materialien bestehen die Gehäusekomponenten  
Was macht eine qualitative Uhr aus, wo liegt der Unterschied

Praxis: Schrittweises zusammensetzen Uhrwerk Handaufzug ETA 6497-1  
Ölen und fetten einzelner Uhrwerk-Bauteile  
Analysieren und verstehen der Ankerhemmung  
Analysieren der verstehen der Unruhspirale auf den Gang der Uhr  
Einstellung und Prüfung der Ganggenauigkeit



## Modul 4

Theorie & Praxis **Vorgeschrittenes Uhrenwissen kombiniert mit Uhrmachertätigkeit**

Kursdaten Mittwoch, 21. Oktober 2020

Theorie: Wie funktioniert ein mechanisches Uhrwerk  
Was ist der Unterschied zwischen Hand- und automatischem Aufzug  
Wie funktioniert der automatische Aufzug  
Was ist besser, der ein- oder zweiseitige Aufzug  
Wie funktioniert die Datumschaltung  
Wie funktioniert die Wochentagschaltung (Beispiele)  
Wie funktioniert der der Chronograph und wofür ist er gut  
Welches sind die beliebtesten Komplikationen bei der Uhr; GMT, etc.  
Was ist die Wasserdichtigkeit der Uhr in der Praxis - Klarstellung  
Was sind die wichtigsten Punkte der Servicepflege der Uhr

Praxis Schrittweises zusammensetzen Uhrwerk Automat (ETA 2824-2)  
Analysieren und verstehen des Automatikgetriebes  
Analysieren der verstehen der Datumschaltung  
Unterschied der Aufzugfeder/Federhaus zum Handaufzug  
Einstellung und Prüfung Ganggenauigkeit