

## MF<sup>4.0</sup> Methodische Fehlersuche

für Techniker im Service, Troubleshooting, Hotline, Support, technische Trainer und Serviceleiter



Methodische Fehlersuche 4.0

MF<sup>4.0</sup>

## Jetzt informieren und anmelden

und einen der **begrenzten** Teilnehmerplätze und **Frühbucherpreis** sichern!

*Sie kennen folgende Aussagen?*

- „Das muss wieder die Pumpe sein.“
- „Hätte Ihr Kollege das nicht schon finden müssen?“
- „Wir haben wirklich alles probiert.“
- „Es kann gar nichts Anderes sein“
- „Warum ist die Steuerung 3x getauscht worden?“

**DENK  
FEHLER!**

Schluss mit unnötigen Reparaturen

OFFENES TRAINING



## Methodische Fehlersuche 4.0 MF<sup>4.0</sup>

als mächtiges (Denk-) Handwerkszeug, um die gesamte Prozesskette der Fehler- und Störungssuche zu optimieren und zielgerichteter zu machen.

### Häufige Situationen in Unternehmen

- Es wird getauscht ohne Verständnis für die Ursachen der Störung.
- Teilweise mehrere Anläufe, um ein Problem zu lösen und die jeweilige Lösung wird dem Kunden auch noch als die einzig richtige verkauft.
- Der dritte Techniker löst das Problem.
- Ersterledigungsquote ist zu gering.
- Bei der internen Bearbeitung technischer Probleme wird stille Post gespielt und der Techniker sieht vor dem Kunden schlecht aus.



**Zentrales Ziel:** Integration der MF<sup>4.0</sup>-Denkweise in die alltägliche Kommunikation zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit, Reduzierung der Kosten und Verstärkung der Kompetenz des Mitarbeiters.



### Basis-Training MF<sup>4.0</sup>

#### Grundlagen MF<sup>4.0</sup>

- Grundideen, Strategien und Vorgehensweisen
- Psychologische & mentale Hindernisse
- Kompensationen/Lösungen
- Fragetechnik als Schlüssel
- Anwendungsübungen (fremde & eigene Fälle aus dem technischen Service)
- Parallel: Erarbeitung der passenden Mentalwerkzeuge

#### Grundlagen/-techniken effektiver Kommunikation Anwendung von MF<sup>4.0</sup> in der Kommunikation

- Grundlagen des nonverbalen Kommunikationsmanagements (direkt / am Telefon)
- Struktur / Vorgehensweise / Techniken der Informationsgewinnung
- Demos / Übungen / Rollenspiele

#### Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Kriterien für eine systematische Vorgehensweise
- Klare Standards für eine gute Fehlersuche
- Das eigene Denken wird überprüfbar.
- Denkfallen werden verstanden – sowohl präventiv als auch im Nachhinein zum Lernen.
- Lernkurve bei der Lösung technischer Probleme steigt stark an.
- Wie erfahre ich es vom Kunden? Kommunikation der effektiven Informationssammlung
- Mentalwerkzeuge für alle relevanten Fehlerarten
- Direkte Anwendung im Training



#### Zielgruppe

- Techniker im Service
- Hotline
- Troubleshooting
- Support
- technische Trainer
- Serviceleiter

## Termin

24.-25.10.2017

### Dauer

2 Tage  
 9:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

### Ort

Göttingen

### Teilnehmerkreis (max. 10)

- Techniker im Service
- Troubleshooting
- Hotline
- Support
- Technische Trainer
- Serviceleiter

### Trainer

Fred Kastens

### Investition

940 € zzgl. MwSt.  
 pro Teilnehmer  
 für zwei Trainingstage  
 incl.

- Handout/Teilnehmerunterlagen/Fotoprotokoll,
- einem gemeinsamen Mittagessen pro vollem Trainingstag und
- Pausengetränken

Auch als firmeninternes  
 Inhouse-Training buchbar

„Endlich ein System mit dem man arbeiten kann.  
 Jetzt weiß ich, was ich eigentlich tue.  
 Und diese Sachen erzählt man mir erst, nach dem ich schon 20 Jahre

## Anmeldung

✓ Ich melde mich / wir melden uns zu folgendem Training an:

### MF<sup>4.0</sup> Methodische Fehlersuche

als mächtiges (Denk-) Handwerkszeug, um die gesamte Prozesskette der Fehler- und Störungssuche zu optimieren und zielgerichteter zu machen.

Fax: +49 (0) 9192 / 994 36 81  
info@me-weiterbildung.de

#### Firmendaten / Rechnungsempfänger

Firma

ggf. Zusatz

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

Ansprechpartner

Position

eMail

Telefon

Fax

Frühbucherpreis 790,00 € statt  
940,00 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer  
bis 31.07.2017

#### Hinweise

- Sie erhalten nach Eingang Ihrer Anmeldung eine verbindliche Anmeldebestätigung. Der Trainingsplatz für den/die Teilnehmer ist damit reserviert.
- Etwa 1 Monat vor dem Training senden wir Ihnen Informationen zum Trainingsort bzw. -hotel zu.
- Bitte buchen Sie das/die Zimmer für eventuelle Übernachtungen dann umgehend selbst. Die für die Teilnehmer vorgemerkten Zimmerkontingente werden nur bis 4 Wochen vor Trainingsbeginn reserviert.
- Stornierung (nur schriftlich möglich)
  - Bis 6 Wochen vor Trainingsbeginn können Sie die Anmeldung kostenfrei stornieren.
  - Erfolgt die Stornierung danach, erheben wir lediglich eine Anmeldegebühr von 75 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer.
  - Bei kurzfristiger Stornierung innerhalb 1 Woche vor Trainingsbeginn oder bei Nichterscheinen werden 100% der Teilnahmegebühr fällig.Selbstverständlich kann anstelle eines angemeldeten Teilnehmers ein Vertreter benannt werden, ohne dass hierbei zusätzliche Gebühren entstehen.
- me Weiterbildung behält sich vor, das Training wegen zu geringer Teilnehmerzahl oder aus sonstigen wichtigen Gründen (z. B. Erkrankung des Referenten, höhere Gewalt) abzusagen. Haftungs- und Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen.  
(Bitte beachten Sie dies auch bei Ihrer Buchung von Flug- oder Bahntickets und Hotelübernachtung.)

Datum



Unterschrift

#### 1. Teilnehmer

Name, Vorname

Position

Tätigkeitsschwerpunkt

eMail (für persönliche Lernumgebung)

Telefon

#### 2. Teilnehmer

(-10% Rabatt auf die Teilnahmegebühr)

Name, Vorname

Position

Tätigkeitsschwerpunkt

eMail (für persönliche Lernumgebung)

Telefon

## Termin

24.-25.10.2017

### Dauer

2 Tage  
9:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

### Ort

Göttingen

### Teilnehmerkreis (max. 10)

- Techniker im Service
- Troubleshooting
- Hotline
- Support
- Technische Trainer
- Serviceleiter

### Trainer

Fred Kastens

### Investition

940 € zzgl. MwSt.  
pro Teilnehmer  
für zwei Trainingstage  
incl.

- Handout/Teilnehmerunterlagen/Fotoprotokoll,
- einem gemeinsamen Mittagessen pro vollem Trainingstag und
- Pausengetränken

Auch als firmeninternes  
Inhouse-Training buchbar



Methodische Fehlersuche 4.0

MF<sup>4.0</sup>

## MF<sup>4.0</sup> Methodische Fehlersuche

als mächtiges (Denk-) Handwerkszeug, um die gesamte Prozesskette der Fehler- und Störungssuche zu optimieren und zielgerichteter zu machen.

Alle vorgeschlagenen Techniken und Methoden werden vom Trainer selbst vorgelebt und erlebbar gemacht.

### Basis-Training für

Techniker im Service, Troubleshooting, Hotline, Support, technische Trainer und Serviceleiter

### Zentral geht es dabei darum

Sehr gezielt die richtigen Informationen zu sammeln.

*Statt unklare und wenig überprüfte Informationen zu haben, die zu ärgerlichen Fehlversuchen führen.*

Effektive Strategien zur schnellen Lösungssuche im technischen Bereich.

*Statt an zu vielen falschen Stellen gesucht zu haben.*

Typische Denkfallen zu verstehen, bei sich zu merken und in der Praxis ändern zu können.

*Statt hinterher vielfach sagen zu müssen: „Hätte ich das vorher gewusst.“*

Klare Kriterien zu haben, um den jeweils sinnvollen Weg zu erkennen.

*Statt viele aufwendige Umwege zu gehen.*

Die eigenen Vermutungen gezielt und systematisch überprüfen zu können.

*Statt teuer zu reparieren zu müssen.*

### Ausblick

Ich als Trainer der Methodischen Fehlersuche bin nicht vom Fach – desto überraschender ist es für die Teilnehmer, wie schnell und zielsicher mit diesen Instrumentarien eine Fehlersuche von mir an den Fällen der Teilnehmer durchgeführt werden kann.

### Anwendungsbereich

Es geht um komplexe Maschinen/Anlagen, die in möglichst kurzer Zeit und nachhaltig instand gesetzt und repariert werden sollen.

(Bei einfachen Geräten wäre Methodische Fehlersuche nicht der richtige Ansatz)

Zentral ist dabei die Integration der gesamten Prozesskette. Methodische Fehlersuche geschieht auf allen Stationen von der Annahme, der internen (technischen) Vorarbeit, der anschließenden Reparatur vor Ort und bis zur gezielten Rückmeldung zum Aufbau einer effektiven Wissensbasis.

Insbesondere die sinnvolle Weitergabe von Informationen zur Störung ist von höchster Wichtigkeit.

Dieses Training liefert dafür die Grundlage und legt dabei die Basis für alle Bereiche (Störungsannahme, Hotline, Support, technischer Innendienst, technischer Außendienst):

- Systematisches Denken und Vorgehen
- Ursachenüberprüfung vor Reparaturversuch
- Systematische Reparatur / Inbetriebnahme
- Gezielte Endüberprüfung

### Sondersituationen

Technischer Trainer

Hier geht es darum die Prinzipien der Methodischen Fehlersuche so gut verstanden zu haben, dass man dies im technischem Training vorleben, erklären und trainieren kann.

Aufbauend auf diesem Verständnis zeigt das Training exemplarisch auf, wie man methodisch dieses Thema angeht.

Serviceleiter

Hier nutzt man das Wissen um die Methodische Fehlersuche, um die eigenen Mitarbeiter sinnvoll anleiten zu können, deren Tun wirkungsvoll hinterfragen zu können und insgesamt die gesamte Prozesskette zu überdenken und zu optimieren.

### Themen und Inhalte

Das Training basiert auf drei Säulen:

#### 1. Prinzipien, Strategien und Vorgehensweisen der Methodischen Fehlersuche

Hier geht es um eine genaue Beschreibung der Denk- und Vorgehensweisen der Methodischen Fehlersuche. Im Praxisteil dazu wird anhand von konkreten Beispielen (fremde und eigene Beispiele) das Gelernte eingeübt.

*Diese sofortige praktische Anwendung (=Fälle lösen) ist der zentrale Schlüssel für das Lernen.*

#### 2. Natürliche Hindernisse und Denkeinschränkungen

Hier wird ein Wissen vermittelt, welche typische (menschliche) „Fehler“ bei der eher rationalen Vorgehensweise der Methodischen Fehlersuche passieren.

Mit diesem Wissen kann man sich langfristig effektivere Denkprozesse antrainieren, da man die eigenen Fehler besser erkennt, einordnet und daraus lernen kann.

*Bei der Lösung der jeweiligen Fälle, wird immer wieder aufgezeigt, wann und dass dieser und jener Fehler wieder passiert.*

**Erst wenn die Lerner häufig genug den gleichen Fehler gemacht haben und darauf aufmerksam geworden sind, fangen sie an, bessere Wege zu gehen.**

#### 3. Informationen erfragen (Kommunikation)

Hier geht es um zwei Bereiche.

3.1. Vielfach sind bei den Bedienern der Maschinen viele Informationen vorhanden, die mittels entsprechender kommunikativer Techniken besser erfragt werden können.

Dabei geht es sowohl um einen guten Umgang mit dem Bediener als auch um die entsprechende Fragetechnik.

## Termin

24.-25.10.2017

### Dauer

2 Tage

9:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

### Ort

Göttingen

### Teilnehmerkreis (max. 10)

- Techniker im Service
- Troubleshooting
- Hotline
- Support
- Technische Trainer
- Serviceleiter

### Trainer

Fred Kastens

### Investition

940 € zzgl. MwSt.  
pro Teilnehmer  
für zwei Trainingstage  
incl.

- Handout/Teilnehmerunterlagen/Fotoprotokoll,
- einem gemeinsamen Mittagessen pro vollem Trainingstag und
- Pausengetränken

Auch als firmeninternes Inhouse-Training buchbar

„Endlich ein System mit dem man arbeiten kann.  
Jetzt weiß ich, was ich eigentlich tue.  
Und diese Sachen erzählt man mir erst, nach dem ich schon 20 Jahre

## MF<sup>4.0</sup> Methodische Fehlersuche

als mächtiges (Denk-) Handwerkszeug, um die gesamte Prozesskette der Fehler- und Störungssuche zu optimieren und zielgerichteter zu machen.

- 3.2. Gleichzeitig findet auch eine innere Kommunikation statt, bei der man mit sich selbst über den Fehler „redet“. Sobald man die äußere Kommunikation verbessert, verbessert sich diese innere Kommunikation.

Ein positiver Nebeneffekt ist, dass diese Kommunikationstechniken für alle Kommunikationssituationen extrem hilfreich sind. Dies dürfte insbesondere für alle kniffligen Situationen mit Kunden sehr interessant sein.

*Auch hier machen die direkte Demonstration und das direkte Üben den Unterschied. Bei diesen kommunikativen Übungen werden alle Instrumente der Methodischen Fehlersuche wiederholt, so dass durch die vielfache Übung das Gelernte in der Praxis auch wieder auftaucht (Nachhaltigkeit!).*

### Themen im Einzelnen

- Arten der Fehlersuche
- Prinzipien und Ansätze der methodischen Fehlersuche
- Hindernisse im Denken
  - Auswirkungen von Stress, (Zeit-)Druck und der Umgang damit
  - Typisches Fehldenken
  - Erkenntnisse aus der Gehirnbilogie / natürliche Beschränkungen
- Grundstruktur der Entwicklung einer Störung
- Qualitätsniveaus einer Störungsbehebung
- Fragecheckliste:  
Aufnehmen der Informationen zur Störung
- Bedeutung von Notizen im Fehlersuchprozess
  
- Übungen zur Fragetechnik
- Bearbeitung von Fallbeispielen
  
- Kommunikative Grundprinzipien und -techniken
- Effektiver Umgang mit Bedienern
- Übungen zum Befragen / zur Informationserfassung

### Ansätze des Trainings

Methodische Fehlersuche kann nur **zusammen** mit den Technikern erarbeitet werden. Zwar müssen erhebliche Inputs von außen kommen, aber sobald diese Inputs als „fremd“, „theoretisch“ etc. erlebt werden, gibt es Widerstand.

Insofern gilt es soweit wie möglich zu bewirken, dass die Lerner „von selbst“ darauf kommen.

Weiterhin gewährleistet nur ein sofortiges Anwenden des Gelernten an Fallbeispielen die Festigung des Gelernten und die Bereitschaft, das Gelernte später anzuwenden.

Wichtig ist weiterhin die Integration des Innen- und Außendienstes.

Als sehr hilfreich hat sich erwiesen, wenn der Trainer „nicht vom Fach ist“ (z.B. Pädagoge und Zimmermann ist) und doch aufgrund seiner Fähigkeiten in der methodischen Fehlersuche in erheblichem Maße zum schnellen Finden einer Störungsursache (eigene Beispiele) beitragen kann.

Im Bereich der kommunikativen Techniken sind, wie in allen unseren Trainings, der direkte praktische Bezug, die Demonstrationen des Trainers und die sofortigen Anwendungsübungen ausschlaggebend.

Die Übungsanteile in diesem Training sind sehr hoch. Schon ab dem ersten Nachmittag werden fortlaufend Fälle und Beispiele erarbeitet.

Auch die vermittelten kommunikativen Techniken werden sofort anhand von Rollenspielen geübt. Die Inhalte kommen dabei direkt von den Teilnehmern und werden insofern als „praxisnah“ erlebt. Dabei werden parallel die Inhalte des ersten Tages (Methodische Fehlersuche) wiederholt, gefestigt und auf real stattfindende Situationen übertragen.

Allgemein kann man sagen, dass das Training den Teilnehmern nach kurzer anfänglicher Skepsis recht schnell viel Spaß macht. Auch bei Themen, welche den Teilnehmer natürlicherweise „nicht so liegen“, wird später durchgängig mitgedacht und mitgemacht.

### Leistung des Trainings / Erfahrungswerte

Die Anwendung der Techniken führt durchgängig zu einem erheblich verbesserten Vorgehen in der Störungsbehebung mit entsprechendem Einsparungspotential.

Grundsätzlich profitieren die schon guten Techniker überproportional von diesem Training. Damit auch die anderen Teilnehmer fortlaufend Verbesserungen erzielen, ist ein (idealerweise internes) Coaching hilfreich.

Alle vorgeschlagenen Techniken und Methoden werden vom Trainer selbst vorgelebt und erlebbar gemacht.

## Termin

24.-25.10.2017

### Dauer

2 Tage  
9:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

### Ort

Göttingen

### Teilnehmerkreis (max. 10)

- Techniker im Service
- Troubleshooting
- Hotline
- Support
- Technische Trainer
- Serviceleiter

### Trainer

Fred Kastens

### Investition

940 € zzgl. MwSt.  
pro Teilnehmer  
für zwei Trainingstage  
incl.

- Handout/Teilnehmerunterlagen/Fotoprotokoll,
- einem gemeinsamen Mittagessen pro vollem Trainingstag und
- Pausengetränken

Auch als firmeninternes  
Inhouse-Training buchbar

„Endlich ein System mit dem man arbeiten kann.  
Jetzt weiß ich, was ich eigentlich tue.  
Und diese Sachen erzählt man mir erst, nach dem ich schon 20 Jahre

## Fred Kastens

me Praxis-Trainer



### Selbstverständnis / Richtlinien meines Tuns

Ich sehe mich in einer Tradition des Lernens und der Weiterentwicklung. Das, was ich durch das Lehren anderer Menschen erfahren habe, gebe ich seit 1990 gerne weiter.

Trainer und Coach sein zu dürfen ist eine (vorübergehende) Ehre. In dieser Zeit stehe ich meinen Trainees/Coachees mit meinem ganzen Wissen und Können zur Verfügung.



Worüber ich spreche und was ich anderen zeige ist in eigener Selbstentwicklung erarbeitet, selbst erlebt und durchdacht oder von anderen übernommen und mit eigener Erfahrung abgeglichen.

### Ansatz im Coaching – in der Schlichtung – in der Moderation

Menschen benötigen Unterstützung für eine gute innere und äußere Kommunikation, ein gutes Feedback / eine gute Widerspiegelung der aktuellen Realität, ggfs. ein paar neue Informationen und etwas Hilfestellung im Lösungsprozess.

Dann können sie sehr schnell und gut für sich neue und tragfähige Lösungen entwickeln – und brauchen mich nicht mehr.

### Trainingsansatz

Ob die Kommunikation eines Menschen erfolgreich ist, hängt sehr stark vom nonverbalen Geschehen ab.

Gerade die Integration von bekannten Techniken, sinnvollen inneren Haltungen und bewusster nonverbaler Kommunikation setzt riesige Möglichkeiten frei.



*Fred Kastens*

### Kommunikations-spezialist

für Einzelgespräche und Gruppensituationen.

Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um Kundensituationen oder Aufgaben im Führungsbereich handelt.

### Entwickler innovativer Trainingskonzepte

wie

- TTT  
Train the (technical) Trainer
- MF<sup>4.0</sup>  
Methodische Fehlersuche



### Quellen und Hintergründe meines Tuns

- Nonverbale Muster und Interventionen nach M. Grinder
- Leadership in Gruppen
- Coaching
- Moderationstechniken
- NLP (Master-Ausbildung im Milton-Ericson-Institut, Berlin)
- Systemische Ansätze
- Pädagogische Grundausbildung (Dipl.- Pädagoge)

### Weitere Erfahrungsbereiche

- Handwerkliche Ausbildung und Tätigkeit (Zimmermann)
- Ingenieurstudium (Vordiplom Bau-Ing.-wesen)

**me**

**Fred Kastens**  
me Praxis Trainer

Die Spezialisten für Service und Vertrieb

Mobil: +49 (0) 163 / 252 23 85  
E-Mail: Fred.Kastens@me-weiterbildung.de

methodisch erfolgreich

Die Spezialisten für Service und Vertrieb

**me**WEITERBILDUNG

markus eckstein • fred kastens • ferdinand soethe

Home-Office  
**Fred Kastens**  
Rohnsweg 31  
37085 Göttingen

**me Weiterbildung - die Spezialisten GmbH**  
Sonnenleite 6  
91077 Neunkirchen  
Telefon: +49 (0) 9192 / 994 36 80  
Telefax: +49 (0) 9192 / 994 36 81  
E-Mail: info@me-weiterbildung.de  
Internet: http://www.me-weiterbildung.de

VERKAUFEN ■ FÜHREN ■ MANAGEN ■ KOMMUNIZIEREN

Die Spezialisten für Service und Vertrieb

# me WEITERBILDUNG



**Ein starkes Team für erfolgreiche Weiterbildung  
und Mitarbeiterqualifikation**



#### KONTAKTDATEN

**me Weiterbildung  
- die Spezialisten GmbH**

Sonnenleite 6  
91077 Neunkirchen am Brand

**Telefon:**  
+49 (0) 9192 / 994 36 80

**Telefax:**  
+49 (0) 9192 / 994 36 81

**eMail:**  
[info@me-Weiterbildung.de](mailto:info@me-Weiterbildung.de)

**Homepage:**  
[www.me-Weiterbildung.de](http://www.me-Weiterbildung.de)



**Erfolgreiche Weiterbildung ist buchbar.  
Jetzt Kontakt aufnehmen...**



Methodische  
Fehlersuche

Train the Trainer

Führung

Burnout

Verkauf

Interkulturell

Coaching/Workshop