

Peter Möser | Meisenweg 15  
50126 Bergheim  
☎ 02271 677474  
pm@petermoeser.de  
www.petermoeser.de



## Kurzprofil

- ↳ Geboren 1961 in Ingelheim am Rhein
- ↳ Diplom-Wirtschaftsingenieur (Fachrichtung Fertigung)  
Schwerpunkt Personal & Bildung
- ↳ Trainer- und Moderatorenausbildung bei der TAM-TrainerAkademieMünchen
- ↳ Geprüfter NLP Master (INLPTA – 2 Jahre Ausbildung bei Klaus Grochowiak)
- ↳ zert. HBDI®-Trainer, zert. ProfilPASS®-Berater, zert. IPM®-Coach
- ↳ Lehrgang zum systemischen Coach und Prozessbegleiter bei Quest-Team
  
- ↳ 14 Jahre im Bildungsmanagement & Projektorganisation
- ↳ 8 Jahre in Service & Verkauf / Personal- und Organisationsentwicklung /  
Begleitung von Veränderungsprozessen als Moderator, Coach und Trainer
- ↳ Seit 2006 selbständig - Kernkompetenz: Service-Qualität, Soft Skills,  
Kundenorientierung und Veränderungsprozesse im (technischen) Service
  
- ↳ Branchenerfahrung:  
Medien, Telekommunikation, IT-Support, Maschinen- und Anlagenbau

Besonderes Interesse an der darstellenden Kunst, dem Bewegen von Gedanken und Gefühlen durch Text, Stimme, Sprache und Körperausdruck. Ehrenamtlicher Vorleser in Schulen, Büchereien und sozialen Einrichtungen. Sprecher und Dramaturg von Texten auf der Bühne und im Studio im Auftrag verschiedener Fach-Verlage zu den Themen ‚Mensch | Arbeit | Leben‘ - Mehr Info unter [www.derbusinessliterat.de](http://www.derbusinessliterat.de)

Autor, Sprecher und Produzent von Lern-Audios für mobiles Lernen im technischen Service – Mehr Info unter [www.service-audio.de](http://www.service-audio.de)

Peter Möser | Meisenweg 15  
 50126 Bergheim  
 ☎ 02271 677474  
 pm@petermoeser.de  
 www.petermoeser.de

Aktuelle Aufträge und Projekte	Kurzbeschreibung
<b>Verhaltenskodex im technischen Service - Code of Conduct</b>	<p>Workshopreihe mit Service-Technikern im Maschinenbau. Einführung eines Verhaltenskodex für den kundenorientierten und repräsentativen Auftritt im Field-Service.</p> <p>Auf internationaler Ebene mit Service-Leitern aus dem europäischen Raum – Workshop in englischer Sprache</p>
<b>Service-Day – Technischer Service Kundenorientierung und Verkauf</b>	<p>Moderation und Training mit ServicetechnikerInnen eines Unternehmens der Telekommunikation – Training und Sensibilisierung für einen kunden- und verkaufsorientierten Auftritt der Techniker im B2B und B2C-Bereich - bundesweiter Einsatz</p>
<b>Servicekompetenz im Onsite-IT-Support</b>	<p>Service-Training mit Technikern in der System- und Anwenderbetreuung eines Großkunden der Automobilzulieferer – Wirtschaftliche Kundenbindung, Kommunikationsverhalten und Dienstleistungsberatung</p>
<b>Servicequalität im Veränderungsprozess</b>	<p>Workshops mit Client Technicians im ServiceDesk eines Automobilzulieferes zur Orientierung und Koordination von Abläufen und Aufrechterhaltung einer Servicequalität während Konzernübergreifender Umstrukturierungen</p>
<b>Mobiles Lernen im technischen Service</b>	<p>Produktion von Lern-Audios zur Unterstützung im technischen Service – SoftSkills in der Service-Praxis für kundenorientiertes Auftreten, Kommunikation, Selbstmanagement, Beratung &amp; Verkauf, Lösungskompetenz</p>
<b>Kunden (Auszug)</b>	<p>Agie Charmilles   Beru Borgwarner   DataGroup   Dekra   FOX Networks   IP Deutschland   Krempel   Kumavision   Lippok &amp; Wolf   Pfannenbergl   Pfiffner   STAR Micronics   Telekom   Transcat   Zebit</p>

Weitere Projekte und Referenzen gern auf Anfrage!

Peter Möser | Meisenweg 15  
 50126 Bergheim  
 ☎ 02271 677474  
 pm@petermoeser.de  
 www.petermoeser.de

<b>Seminar- und Trainingsthemen</b>	<b>Kurzbeschreibung</b>
<b>Professionell telefonieren</b>	Grundlagen eines professionellen und repräsentativen Auftritts am Telefon mit mehr Verständnis und einer besseren Verständigung
<b>Service- und Kundenorientierung mit Persönlichkeit</b>	Verhaltenstraining für den direkten und persönlichen Kundenkontakt zur Kundenbegeisterung und -bindung inklusive Umgang mit Reklamationen und aufgebracht Kunden
<b>Verkauf im Service</b>	Werte bedienen und Lösungen servieren – Service-Verkauf als wichtiger Bestandteil im Wertschöpfungsprozess inkl. Preis- und Nutzenargumentation
<b>Wirkungsvoll präsentieren</b>	Stage-Performance: Mit Persönlichkeit, Körpersprache und Verständlichkeit überzeugen inkl. Video-Feedback
<b>Moderieren</b>	Ob Workshops oder Team-Meetings: Hier bekommen Sie das methodische Rüstzeug zur zielstrebigem, strukturierten und abwechslungsreichen Moderation
<b>Kreativität und Lernen im Lösungsprozess</b>	Zahlreiche Methoden, Übungen und Strategien bei technischen Lösungsprozessen durch Visualisierung und Imagination
<b>Mitarbeitergespräche führen</b>	Vorbereitung und Durchführung von Gesprächen zur Motivation, Zielvereinbarung und Feedback inkl. Praxissimulation

Erprobte und detaillierte Konzepte zu den Themen erhalten Sie gern auf Anfrage!

### **Methoden**

Dialogorientierte Lehrgespräche, Impulsreferate, Story-Telling, Demonstrationen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Interaktionsübungen, Simulationen, Fallstudien, Einzel- und Teamcoaching, videounterstützte Analysen und Feedback, moderierter Erfahrungsaustausch  
 Methoden und Elemente aus der Neurolinguistik, der Erlebnispädagogik, Kommunikationspsychologie nach Watzlawick und Persönlichkeitsmodelle wie HBDI, DISG, MBTI, BigFive