



## Der Servicetechniker als kundenbindender Erfolgsfaktor

Ein Kommunikationstraining zum exzellenten Umgang mit Servicekunden für die Praktiker vor Ort



**Martin Wiesend**  
Die Kundendienst-Trainer

### Dauer

2 Tage (9.30 - ca. 17.00 Uhr)

### Informationen und

#### Termine finden Sie hier:

- [Der Servicetechniker als kundenbindender Erfolgsfaktor](#)
- [Terminplan Übersicht](#)
- weitere Termine auf Anfrage
- auch als Inhouse-Training buchbar

### Zielgruppen

- Servicetechniker im Einsatz vor Ort
- Mitarbeiter mit vergleichbaren Aufgaben

### Investition

1.120 €  
pro Teilnehmer zzgl. MwSt.  
inkl. Handout, Mittagessen, Getränke

### Teilnehmer

max. 10 Personen

Die größte Zahl der Kundenkontakte läuft nicht über Verkäufer, sondern über die technischen Mitarbeiter vor Ort. Oft müssen Servicetechniker aufreibende Konflikte mit Kunden ausstehen, nur weil das nötige Verständnis für die Sichtweise des Kunden fehlt. In den rein technisch orientierten Ausbildungskonzepten ist das Wissen um den geschickten Umgang mit Kunden leider zu kurz gekommen. Kundenzufriedenheit ist jedoch nicht nur von der objektiven Qualität der Leistung, sondern vor allem auch von Gefühlen abhängig - Service-Excellence umso mehr.

Ein Techniker, der eine gute Beziehung zu den Kunden hat, darf sich eher Fehler erlauben als ein Techniker, der die Bedürfnisse des Kunden nicht richtig erkennt und falsch handelt.

Letztlich läuft vieles auf die Frage hinaus: Leistet Ihr Kundendienst wirklich Dienst am Kunden oder nur Dienst am Produkt? Wie gut repräsentieren die Techniker Ihr Unternehmen?

Da Servicetechniker in der Regel in komplexen Systemen arbeiten – technisch wie auch menschlich – ist ein Ansatz nach dem Motto „einfach freundlich sein“ zwar selten verkehrt, aber noch lange nicht ausreichend. Die Stunde der Wahrheit schlägt, wenn der Techniker in eine heikle Situation kommt: Ein Fehler ist passiert, Ausfälle für den Kunden, Zeitverzug oder ein aufgebracht Kunde.

Wir trainieren für diese Fälle zentrale Fähigkeiten: Aktiv auf Kunden zugehen, Argumentation beherrschen, De-Eskalation betreiben und Engagement vermitteln. Besitzt ein Servicetechniker diese Fähigkeiten, wird er dem Unternehmen in heiklen Situationen definitiv Geld sparen.

Er wird darüber hinaus auch weiteres Geld einbringen, wenn er durch klare Vermittlung eine bessere Transparenz zur erbrachten Leistung herstellt. Zudem steigert er damit ganz nebenbei das Wertbewusstsein des Kunden. Das ist aktiver Service.

Dies trainieren wir im praktischen Tun mit dem Ziel der echten Kundenbindung.

Und übrigens: Wer als Techniker mit seinen Kunden besser zurechtkommt, hat auch mehr Freude an der Arbeit und steht treuer zum Unternehmen.



# Der Servicetechniker als kundenbindender Erfolgsfaktor

Ein Kommunikationstraining zum exzellenten Umgang mit Servicekunden für die Praktiker vor Ort

## Inhalte

- Mit den Augen des Kunden sehen
- Bewusst wahrnehmen, was der Kunde wirklich will/braucht
- Die Kunden-Kontakt-Kette kennen und nutzen
- Techniken für ein vertrauensvolles Beratungsgespräch
- Nonverbale Elemente bewusst einsetzen
- Die Kundenbeziehung gezielt aufbauen und aktiv pflegen
- Den Nutzen der Leistung vermitteln
- Konfliktgespräche de-eskalierend führen
- Mit aufgebrachtten Kunden lösungsorientiert umgehen
- Schlechte Nachrichten „annehmbar“ vermitteln
- Ungerechtfertigte Forderungen akzeptabel abwehren
- Durch passende Aussagen ein positives Firmenbild vermitteln
- Zusatzverkaufs-Chancen erkennen
- Voraussetzungen schaffen für Service-Excellence

## Ihr persönlicher Nutzen

Hier lernen Sie auch als erfahrener Servicetechniker im praktischen Tun noch einiges dazu: Wie Sie vorbeugend handeln, heikle Servicesituationen leichter im Griff haben, das Richtige sagen und dabei erstklassigen Service leisten.

## Aufbau/Upgrade

Nach diesem Seminar steht Ihnen die Möglichkeit eines Upgrades zur Qualifizierung **Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker Field Service** praxisgeprüft offen.

Alternativ empfehlen wir den Besuch des Aufbauseminars **Der Servicetechniker als Chancennutzer**.



**Martin Wiesend**  
Die Kundendienst-Trainer



## Stimmen unserer Teilnehmer

„Gerade im Umgang mit Kunden hat mir dieses Seminar sehr viel gebracht.“

„Insgesamt ein sehr lehrreiches Seminar, bei dem ich dafür sensibilisiert wurde, im Umgang mit den Kunden auf bestimmte Dinge zu achten.“

Aus Management-Sicht:  
Stabiles Wachstum im  
profitablen Servicegeschäft

## Ihr Ansprechpartner

Martin Wiesend  
**Die Kundendienst-Trainer GmbH**  
Bamberger Str. 2  
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324  
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de  
www.kundendienst-trainer.de

## ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR OFFENE SEMINARE (AUSZUG)

Stand 06.05.2019

### IHRE ANMELDUNG

Anmeldungen müssen schriftlich über unsere Website, per Online-Buchung oder über die zum Download verfügbaren Anmeldeformulare erfolgen. Sie sind verbindlich und werden in der Reihenfolge des Anmeldeeingangs von uns berücksichtigt. Sie erhalten unmittelbar nach dem Eingang eine Zugangsbestätigung per Mail. Die Anmeldung kommt zustande, wenn Sie von uns eine schriftliche Anmeldebestätigung erhalten. Ihr Trainingsplatz ist mit Geldeingang verbindlich gebucht. Sollte das von Ihnen gewünschte Seminar bereits ausgebucht sein, informieren wir Sie über Alternativen. Die Trainingsgebühr stellen wir Ihnen nach erfolgter Anmeldebestätigung mit 14 Tagen Zahlungsziel ohne Abzüge in Rechnung.

Spätestens 2 bis 4 Wochen vor Trainingsbeginn erhalten Sie Informationen zu Veranstaltungsort, Anfahrt und Buchung Ihrer Unterkunft. Im Tagungshotel wird von uns i. d. R. ein Zimmerkontingent reserviert, das Sie für eine begrenzte Zeit buchen können.

### WERTGUTSCHEINE UND TEAMRABATT

Wenn Sie mehrere Teilnehmer zu einem offenen Seminar anmelden (gleiches Thema, gleicher Zeitraum, gleicher Ort), fragen Sie uns nach einem Teamrabatt. Wertgutscheine können nur für offene Seminare eingelöst werden (Geben Sie hierzu bitte die Wertgutschein-Nr. bei der Anmeldung an). Rabatte sind untereinander nicht kombinierbar (z. B. Teamrabatt und Wertgutschein).

### STORNIERUNG, UMBUCHUNG, VERTRETER

Sie können vor Trainingsbeginn schriftlich stornieren oder auf einen anderen Termin desselben Trainings umbuchen, bei Vergünstigungen gelten abweichende Bedingungen (Details und Kosten finden Sie in den vollständigen AGB). Selbstverständlich können Sie jederzeit vor Trainingsbeginn anstelle des gemeldeten Teilnehmers schriftlich einen Vertreter benennen.

### MINDEST-TEILNEHMERZAHL

Wir behalten uns vor, Trainings wegen zu geringer Teilnehmerzahl (...) oder aus sonst wichtigen, von uns nicht zu vertretenden Gründen (z. B. nachweisliche Erkrankung des Trainers, höhere Gewalt etc.) abzusagen. Bereits von Ihnen entrichtete Teilnahmegebühren werden selbstverständlich zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht. Ebenso sind Änderungen des Seminarortes bis 14 Tage vor Trainingsbeginn vorbehalten. Bitte beachten Sie dies auch bei der Buchung Ihrer Flug- oder Bahntickets und der Hotelübernachtung. Haftungs- und Schadensersatzansprüche werden ausgeschlossen, soweit sie nicht Schäden betreffen, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

**Haben Sie Fragen? Wir beraten Sie gerne!**

Bitte rufen Sie mich an unter \_\_\_\_\_

Die vollständigen AGB sind auf unserer Website [www.kundendienst-trainer.de](http://www.kundendienst-trainer.de) einsehbar.

## VERBINDLICHE ANMELDUNG



**Martin Wiesend**  
Die Kundendienst-Trainer

### PERSÖNLICHE DATEN DES TEILNEHMERS

Vorname / Name

Funktion / Position

E-Mail-Adresse Teilnehmer (für Ihre Anmeldebestätigung + Vorabinformationen)

Telefon / Mobil (für kurzfristige Änderungen zu Ihrem Seminar)

Seminartitel

Seminartermin

Angemeldet durch (Name + E-Mail-Adresse)

### FIRMENDATEN + RECHNUNGSADRESSE (falls abweichend)

Unternehmen / Abteilung

Straße / Nummer

PLZ / Ort

Telefon / Fax

### UNTERSCHRIFT

Mit meiner Anmeldung erkenne ich die geltenden AGB-off Sem an.

X

Ort/Datum

Unterschrift

PER FAX +49 921 970 023

PER E-MAIL AN: [info@kundendienst-trainer.de](mailto:info@kundendienst-trainer.de)

ÜBER UNSERE WEBSITE: [www.kundendienst-trainer.de](http://www.kundendienst-trainer.de)