Der Servicetechniker als Chancennutzer

Ein vertriebsorientiertes Kommunikationstraining für die Praktiker vor Ort

Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer

Ein Servicetechniker ist selten leidenschaftlicher Verkäufer, allerdings engagiert er sich mit Leidenschaft für die Technik.

Dabei hat der Techniker oft Verkaufschancen, um die ihn viele Verkäufer beneiden: bei präventiven Lösungen, bei Serviceverträgen, bei Zusatzausrüstungen usw. Diese sollten bewusst erkannt und erfolgreich genutzt werden.

In den rein technischen Ausbildungskonzepten ist das Wissen um den geschickten verkäuferischen Umgang mit Kunden leider zu kurz gekommen. Kundenbindung jedoch ist nicht nur von der objektiven Qualität der Leistung, sondern vor allem auch von Gefühlen abhängig. Gute Verkäufer wissen diese Chance zu nutzen.

Damit auch der Servicetechniker diese Chancen in Erfolge umwandeln kann, muss er beraten und verkaufen wollen und er muss wissen wie. Beides trainieren wir. Deshalb erweitert dieses Training die Fähigkeit Ihrer Servicemitarbeiter, durch kundenorientiertes Denken und strategische Orientierung auch in schwierigen Situationen echte, langfristige und ertragsorientierte Kundenbindung zu verwirklichen. Es schärft den Blick für kritische Situationen (z. B. Kunde kurz vor dem Absprung) und bewirkt die Einbindung der Servicemitarbeiter in die Vertriebsstrategie sowohl emotional als auch von den Techniken her.

Es ist dabei jedoch kein reines Verkäufer-Training, weil dies erfahrungsgemäß bei vielen Technikern eine offene oder verdeckte Barriere der Ablehnung provoziert.

Die Ursache dafür sind unterschiedliche Persönlichkeitstypen des Verkäufers und des Servicemitarbeiters. Wir orientieren uns deshalb am Selbstverständnis des Technikers, der durch Erwerb zusätzlicher Fähigkeiten insgesamt seine Kompetenz erhöht, ohne das Gefühl zu haben, auf einen anderen Typ getrimmt werden zu sollen (was meist Widerstände provoziert).

Dauer
2 Tage (9.30 - ca. 17.00 Uhr)

Informationen und Termine finden Sie hier:
- Der Servicetechniker als Chancennutzer
- **Terminplan Übersicht**

- weitere Termine auf Anfrage
- auch als Inhouse-Training buchbar

Zielgruppen
- Servicemitarbeiter vor Ort und ggf. im Innendienst
- Alle Mitarbeiter, die „offiziell" keine Verkäufer sind, aber häufigen Kundenkontakt haben

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

Teilnehmer
max. 10 Personen

Der Servicetechniker als Chancennutzer

Ein vertriebsorientiertes Kommunikationstraining für die Praktiker vor Ort

Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer

Inhalte

- Kundenbedürfnisse erkennen
- Bewusst wahrnehmen, was der Kunde wirklich will/braucht
- Techniken für ein vertrauensvolles Beratungsgespräch
- Gezielte Fragetechniken und Pausentechnik
- Nutzenbezogene Leistungsdarstellung
- Verkaufs-Chancen gezielt ausloten
- Engpassfaktoren des Kunden ermitteln und ansprechen
- Gespräche strukturiert führen, ohne sie zu dominieren
- Nonverbale Elemente bewusst einsetzen
- Einsatz von Visualisierung in der Beratung
- Kundentypen erkennen und entsprechend behandeln
- Drohende Kundenverluste rechtzeitig erkennen und entsprechend handeln
- Konflikthaltige Themen konstruktiv angehen
- Umgang mit eigener Unsicherheit
- Professioneller Umgang mit Einwänden

Ihr persönlicher Nutzen

Hier lernen Sie als Servicetechniker, wie Sie die Chancen beim Kunden besser erkennen und nutzen – für bessere Lösungen, mehr Zufriedenheit und mehr Umsatz.

Aus Management-Sicht:
Service-Mehrumsatz durch
gut trainierte Techniker

Aufbau/Upgrade

Vervollständigen Sie Ihre Weiterbildung durch die Qualifizierung
Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker praxisgeprüft zunächst über die Module
Field Service und **Telefon-Support**.

Stimmen unserer Teilnehmer

„Sehr gute gelungene Veranstaltung mit sehr viel Potenzial zur Nachhaltig-keit und Anwendung in der Praxis."

„Gute Schulung ohne unnütze Theorie. Viele Übungen – sehr gut!"

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

© Copyright Martin Wiesend Die Kundendienst-Trainer GmbH

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 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
ÜBER UNSERE WEBSITE: www.kundendienst-trainer.de