



Ersatzteilverkauf und Ersatzteilberatung für den Innendienst

Ein vertriebsorientiertes Telefon-Training für den Service

Ein Kundenanruf wegen eines Ersatzteils muss keine rein administrative Angelegenheit zur Lieferung eines einzelnen Teiles sein. Oft ist es ein Signal des Kunden, dass es ein Problem gibt, bei dem er professionelle Unterstützung braucht. Dann ist das einzelne Ersatzteil nur ein Faktor im Gesamtkontext und es bietet sich die Chance, daraus einen zusätzlichen vorsorgenden Teileverkauf, einen Servicetechniker-Einsatz, oder eine Kundens Schulung zu generieren. Vorausgesetzt, die Kundenbedürfnisse werden genau ermittelt und dann umfassend versorgt.

Jede Reaktion des Kunden, die über die reine Nennung des Bestellwunsches hinausgeht, birgt die Chance, mehr zu erfahren und neue Möglichkeiten zu nutzen. Nicht die isolierte Sichtweise des Einzelsvorganges, sondern der ganzheitliche Blick auf den Kunden, seine Situation und seine Bedürfnisse öffnet die Tür zu bislang ungenutzten Potenzialen.

Und das Gute dabei: Der Kunde fühlt sich besser betreut. Dies ist ein weiterer Baustein zur Service-Excellence.

Gute Ersatzteil-Mitarbeiter diagnostizieren durch gezielte Hintergrundfragen, ob das gewünschte Teil tatsächlich die gesuchte Lösung ist. Ob nicht ein Technikereinsatz sinnvoll wäre, oder ob es an anderen Stellen der Anlage Ursachen gibt, die mit der vom Kunden vermuteten Ursache in Verbindung stehen. Diese Erkenntnisse erleichtern auch den pro-aktiven Ersatzteilverkauf.

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



Dauer

2 Tage (9.30 - ca. 17.00 Uhr)

Informationen und

Termine finden Sie hier:

- [Ersatzteilverkauf-und-beratung für den Innendienst](#)
- [Terminplan Übersicht](#)

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

Zielgruppen

- Mitarbeiter im Ersatzteilverkauf und der Ersatzteilberatung
- Innendienstmitarbeiter im Ersatzteilwesen

Investition

1.120 €

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

Teilnehmer

max. 10 Personen

Ersatzteilverkauf und Ersatzteilberatung für den Innendienst

Ein vertriebsorientiertes Telefon-Training für den Service

Inhalte

- Ideen, um das Ersatzteilgeschäft weiterzuentwickeln
- Hintergrundwissen über menschliche Verhaltensweisen
- Durchdringen der Kundenkontakt-Situation
- Durch gezielte Hintergrundfragen relevante Systemzusammenhänge diagnostizieren
- Bewusst wahrnehmen, was der Kunde wirklich will
- Ein vertrauensbildendes Beratungsgespräch führen
- Ersatzteil-Beratung als Baustein zur Service-Excellence
- Kundentypen erkennen und handhaben
- Den Nutzen des Original-Ersatzteils vermitteln
- Ersatzteilpreise vertretbar argumentieren
- Motivation zu pro-aktiver Umsetzung

Ihr persönlicher Nutzen

Hier lernen Sie als Ersatzteil-Mitarbeiter, wie Sie die täglichen Chancen im Ersatzteilgeschäft konsequent nutzen und dabei gleichzeitig noch mehr Kundenzufriedenheit bewirken.

Aufbau/Upgrade

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



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer



Stimmen unserer Teilnehmer

„Ein sehr interessantes und hilfreiches Seminar. Der Praxisbezug steht im Vordergrund und wurde durch die Erfahrung des Trainers sehr gut vermittelt.“

**Aus Management-Sicht:
Das gesamte Potenzial des
Ersatzteilgeschäfts nutzen**

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 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