

DER SERVICETECHNIKER ALS KUNDENBINDENDER ERFOLGSFAKTOR

EIN KOMMUNIKATIONSTRAINING ZUM EXZELLENTEM UMGANG MIT SERVICEKUNDEN FÜR DIE PRAKTIKER VOR ORT

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUBENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

DAUER

- 2 Tage

LINK ZU DEN TERMINEN

- [Terminplan Offene Seminare](#)
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

- Servicetechniker im Einsatz vor Ort
- Mitarbeiter mit vergleichbaren Aufgaben

TEILNEHMER

- Präsenz: max. 10 Personen
- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- im Präsenzformat
- im Live-Online-Format

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.

[Details auf unserer Homepage](#)



1.440 €
pro TN zzgl. MwSt.

DER SERVICETECHNIKER ALS KUNDENBINDENDER ERFOLGSFAKTOR

EIN KOMMUNIKATIONSTRAINING ZUM EXZELLENTEM UMGANG MIT SERVICEKUNDEN
FÜR DIE PRAKTIKER VOR ORT

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUBENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

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.“

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH ■
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

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

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

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 aufgebrachten Kunden lösungsorientiert umgehen
- Schlechte Nachrichten „annehmbare“ 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.

AUS MANAGEMENT-SICHT: Stabiles Wachstum im profitablen Servicegeschäft

AUFBAU/UPGRADE

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie in:

- **Der Servicetechniker als Chancennutzer**
- **Profi im Service-Verkauf**

Direkt zu
[Anmeldung oder
Reservierung](#)

