

DER SERVICETECHNIKER ALS CHANCENNUTZER

EIN VERTRIEBSORIENTIERTES KOMMUNIKATIONSTRAINING
FÜR DIE PRAKTIKER VOR ORT

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUBENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

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

LINK ZU DEN TERMINEN

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

ZIELGRUPPEN

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

TEILNEHMER

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

VERFÜGBAR

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

[Details auf unserer Homepage](#)



1.440 €
pro TN zzgl. MwSt.

DER SERVICETECHNIKER ALS CHANCENNUTZER

EIN VERTRIEBSORIENTIERTES KOMMUNIKATIONSTRAINING
FÜR DIE PRAKTIKER VOR ORT

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUBENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Sehr gute gelungene Veranstaltung mit sehr viel Potenzial zur Nachhaltigkeit und Anwendung in der Praxis.“

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

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

- 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

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie in:

- **Profi im Service-Verkauf**

Direkt zu
[Anmeldung oder
Reservierung](#)

