

ERSATZTEILVERKAUF UND ERSATZTEILBERATUNG FÜR DEN INNENDIENST

EIN VERTRIEBSORIENTIERTES TELEFON-TRAINING FÜR DEN SERVICE

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUßENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

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 Einzelvorganges, 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

LINK ZU DEN TERMINEN

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

ZIELGRUPPEN

- Mitarbeiter im Ersatzteilverkauf und der Ersatzteilberatung
- Innendienstmitarbeiter im Ersatzteilwesen

TEILNEHMER

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

VERFÜGBAR

- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- im Präsenzformat

[Details auf unserer
Homepage](#)



1.440 €
pro TN zzgl. MwSt.

ERSATZTEILVERKAUF UND ERSATZTEILBERATUNG FÜR DEN INNENDIENST

EIN VERTRIEBSORIENTIERTES TELEFON-TRAINING FÜR DEN SERVICE

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUßENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

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

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

- 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.

AUS MANAGEMENT-SICHT: Das gesamte Potenzial des Ersatzteilgeschäfts nutzen

AUFBAU/UPGRADE

Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie (je nach Einsatzgebiet) in:

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

Direkt zu
Anmeldung oder
Reservierung

