

# Telefon- und Web-Betreuung von Kunden in schwierigen Zeiten

Ein vertriebsorientiertes Online-Training für den Service

**Train Smarter. Not Harder.**



**Martin Wiesend**  
Die Kundendienst-Trainer

## Dauer

2 Tage mit 8.30 bis 16 Uhr  
inkl. ausreichend (Offline-)Pausen

## Informationen und

### Termine finden Sie hier:

- [Telefon-Web-Betreuung-von-Kunden](#)
- [Terminplan Übersicht](#)

## Zielgruppen

- Service-Vertriebsteam
- Mitarbeiter im Ersatzteil-Service
- Mitarbeiter mit vergleichbaren Aufgaben mit Vorerfahrungen aus der täglichen Praxis

## Investition

1.120 €  
pro Teilnehmer zzgl. MwSt. inkl. Handout

## Teilnehmer

max. 8 Personen

## Technische Voraussetzungen (Grundlagen)

- Stabiler Internet-Zugang
- Keine Programminstallation notwendig
- Wir empfehlen für ein erfolgreiches Training
  - ausreichend großer Monitor
  - wenn möglich externe Webcam und
  - ggf. zusätzliches Licht für gute Ausleuchtung
  - Headset
- Außerdem nicht zu vergessen:
  - möglichst störungsfreies Umfeld
  - „bequemer“ Sitzplatz
  - Getränke und ggf. Verpflegung

In der momentanen Situation und dies könnte auch noch so geraume Zeit andauern, sind Einsätze von Servicetechnikern nicht mehr überall so möglich. Termine müssen abgesagt oder verschoben werden. Umsätze fallen weg. Mitarbeiter müssen Überstunden oder Urlaub abbauen. Vielerorts herrscht Kurzarbeit. Dies verändert die Situation auf Anbieter- und Kundenseite.

Andererseits bietet diese Phase auch Möglichkeiten, die eigenen Kapazitäten sinnvoll auszulasten, wenn es gelingt die Stillstandphase in der Produktion für anstehende Wartungen, Überholungen oder auch Modernisierungen zu nutzen.

Natürlich liegt bei Kunden „das Geld nicht auf der Straße“, aber ein wirtschaftlich sicherer Betrieb von Anlagen dürfte dennoch im Kundeninteresse liegen.

In diesem interaktiven Trainings lernen Sie, wie Sie gezielt mit Kunden Kontakt aufnehmen, um herauszufinden, wo Einsätze noch möglich sind und wo nicht. Wir lernen mit passender Argumentation Kunden zu überzeugen die „ruhigeren Phasen“ besser zu nutzen, um die Produktion fit zu machen um beim Wiederhochfahren voll einsatzfähig und up-to-date zu sein.

Gleichzeitig besprechen wir auch, wie Sie Kunden für weitere Zusatzleistungen begeistern und Bestandskunden ganz ohne (ihren) Service davon überzeugen können Ihren Service besser auszuschöpfen.

Gerade beim „Erstkontakt“ ist es wichtig, Interesse an einem weiterführenden Gespräch zu wecken.

## Ziele des Seminars

Die Hemmungen abbauen, um pro-aktiv auf Kunden zuzugehen

Das Erkennen von Bedürfnissen, Engpässen und Umsatzpotentialen beim Kunden und das Wecken von Interesse für Ihre Service-Leistungen.

Die Krise als Chance nutzen, um Umsatz zu machen und zukunftsichernde Maßnahmen durchzuführen.

**GEHEN SIE JETZT MIT DEN TRAININGS FÜR IHRE MITARBEITER MIT UNS ERFOLGREICH ONLINE!**



# Telefon- und Web-Betreuung von Kunden in schwierigen Zeiten

Ein vertriebsorientiertes Online-Training für den Service



**Martin Wiesend**  
Die Kundendienst-Trainer

## Inhalte

Die Vorbereitung von pro-aktiven-Anrufen oder ggf. auch Online-Terminen steht im Mittelpunkt des Trainings.

Konkret üben wir ...

- an den optimalen Ansprechpartner heranzukommen
- schnell die für den Kunden interessanten After-Sales-Produkte zu identifizieren
- beim Erstkontakt Interesse an einem weiterführenden Gespräch zu wecken
- die gängigen Einwände geschickt zu kontern
- überzeugend zu Argumentieren
- ein gutes und möglichst verbindliches Gesprächsende zu schaffen

Professionelle Übermittlung, Nachverfolgung und Verhandlung von Angeboten.

## Ihr persönlicher Nutzen

Dieses Seminar verspricht keine Patentrezepte, sondern es zeigt, wie sich durch eine gute Vorbereitung und Verbesserung von Einzelheiten im Verhalten der Erfolg steigern lässt.

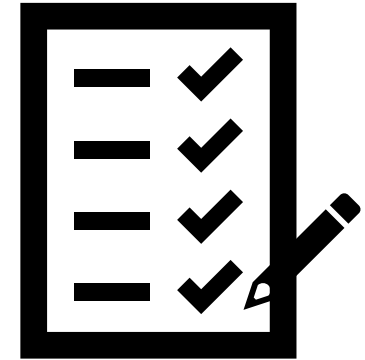
Sie stärken Ihre Kompetenz im Kundenservice und generieren trotz schwieriger Rahmenbedingungen (persönliche) Erfolgserlebnisse.

## Aufbau/Upgrade

Schnell Online (inter-)aktiv  
Profi im Serviceverkauf

Aus Management-Sicht:  
Nutzen Sie die aktuelle  
Situation, um für sich und Ihre  
Kunden eine WIN-WIN-  
Situation zu schaffen.

## Kunden-Betreuung



### 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

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