



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

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. Zimmerreservierungen entfallen bei Online-Seminaren.

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.

Martin Wiesend Die Kundendienst-Trainer GmbH • Bamberger Str. 2 • D-95488 Eckersdorf • Tel +49 921 980 324 • Fax +49 921 970 023 • www.kundendienst-trainer.de • info@kundendienst-trainer.de

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 E-MAIL AN: info@kundendienst-trainer.de

ÜBER UNSERE WEBSITE: www.kundendienst-trainer.de