

Der Servicetechniker im Kundenkontakt und auf der Baustelle

Ziel des Seminars,

Servicetechnikern und Mitarbeitern auf Baustellen und bei Kundenterminen das Rüstzeug an die Hand zu geben, um das eigene Unternehmen gut beim Kunden darzustellen und Zusatzgeschäft zu entwickeln.

Inhalt/Programm

Nicht der Möbelverkäufer entscheidet über die gute Reputation eines Unternehmens, sondern der Möbelpacker oder der Umgang mit Reklamationen. Servicemitarbeiter mit direktem Kundenkontakt sind die Visitenkarte eines Unternehmens und entscheiden so auch über Empfehlungen, die ausgesprochen werden. Service Mitarbeiter sind aber im Gegensatz zu Verkäufern oft nicht in der Kommunikation mit dem Kunden geschult. Dieses Seminar soll diese Situation verbessern.

Seminarinhalte

Die Bedeutung des Service Technikers beim Kunden

Kontakt und Kommunikation

Bereitschaft zum helfen

Kundenwünsche erkennen und hinterfragen

Ausnutzen stoppen

Wenn's mal nicht weiter geht

Deeskalation in Krisensituationen

Top Erfolg für Monteure

Dauer: 1 Tag

Dozent: Helmut König Münzenberg

