

## Kundenorientierung für Servicetechniker

Worauf es beim Kundenbesuch neben dem technischen Know-how noch ankommt.

Überzeugender Kundenservice ist heute ein wichtiger Wettbewerbsvorteil. Wenn beim Kunden etwas schief geht, sind Servicetechniker mit Ihrem Fachwissen gefragt. Techniker und Monteure im Kundendienst sind oft länger beim Kunden als ihre Vertriebskollegen. Ihr Auftreten, ihr Verhalten und ihre Gesprächsführung wirken ganz unmittelbar auf das Ansehen des Unternehmens. Der „letzte“ Eindruck, den ein Servicetechniker hinterlässt, ist wie eine Visitenkarte des Unternehmens und er wird künftige Kaufentscheidungen beeinflussen.

### Ihr Nutzen

In diesem Training lernen Sie, worauf es beim Kundenbesuch neben Ihrem technischen Fachwissen ankommt. Gerade im Reklamationsfall fällt der Umgang mit Kunden vielen Menschen schwer. Doch in der geschickten Bearbeitung von Reklamationen stecken riesige Chancen zu nachhaltiger Kundenbindung.

Gewinnen Sie in diesem Workshop mehr Sicherheit und Kompetenz im Umgang mit Ihren Kunden. Trainieren Sie, wie Sie auch kritische Gesprächssituationen souverän meistern. Entwickeln Sie über die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Ihrem Kunden die Basis für mögliche Zusatzverkäufe.

### Inhalte

#### Das richtige Auftreten beim Kunden

- Der erste Eindruck entscheidet
- Was Ihre Kunden von Ihnen erwarten
- Ihre innere Einstellung zum Kunden und Vertrauensaufbau
- Wie Sie eine positive Gesprächsatmosphäre schaffen
- Die richtige Problemanalyse
- Erkennen Sie die Reklamation als Chance für Ihr Unternehmen

#### Grundlagen der Kommunikation

- Sprechen Sie die Sprache des Kunden statt „Technikerlatein“
- Gesprächsführung mit schwierigen Kunden
- Reizwörter und weshalb Sie sie vermeiden sollten
- Aktives Zuhören und effektive Fragetechniken
- Negatives positiv ausdrücken
- Kundeneinwände richtig behandeln

#### Zufriedene Kunden sind loyale Kunden

- Wie Sie Kunden für die beste Lösung „gewinnen“
- Kundenbegeisterung durch Mehrwerterlebnisse
- Wie Sie Ansatzpunkte für Zusatzverkäufe finden
- Informationsfluss und optimale Zusammenarbeit mit allen Abteilungen im Unternehmen

### **Zielgruppe**

Servicetechniker und Monteure, die regelmäßig oder gelegentlich Kundenkontakt haben.

### **Methoden**

Praxisorientierter Trainerinput, Analyse von Beispielen aus dem Berufsalltag der Teilnehmer, Rollentraining mit Videofeedback, kollegialer Austausch, Partner- und Gruppenarbeit

### **Format**

Wir bieten dieses Thema als Inhouse Training an. Beim Format richten wir uns ganz nach Ihren Wünschen – wir können es als Präsenztraining oder als Live-Online-Training durchführen. Die Trainingsdauer und z.B die Frage, ob wir ganztägig trainieren oder auf mehrere kürzere Sessions verteilt bespricht gerne ein Kundenberater/eine Kundenberaterin des ime mit Ihnen. Im Anschluss erhalten Sie ein schriftliches Angebot des ime dazu.

**Seminarkennziffer: E16**