

Kundenorientierung für Servicetechniker

Technisch kompetent. Menschlich überzeugend.

Sie beheben Störungen, führen Wartungen durch, installieren neue Technik oder kümmern sich um Reparaturen – ob in der Industrie, im Handwerk, in der Gebäudetechnik oder im Facility Management. Dabei sind Sie regelmäßig bei Kunden vor Ort und oft der wichtigste persönliche Ansprechpartner Ihres Unternehmens.

Kunden erwarten heute jedoch mehr als eine technisch einwandfreie Lösung. Sie möchten verständlich informiert werden, Verlässlichkeit erleben und das Gefühl haben, dass ihr Anliegen ernst genommen wird. Gerade bei Reklamationen oder unerwarteten Problemen zeigt sich, wie wichtig ein professioneller und kundenorientierter Auftritt ist.

Technisches Know-how bringt Sie zum Kunden. Wie Sie mit dem Kunden umgehen, entscheidet darüber, wie Ihr Unternehmen in Erinnerung bleibt.

Vielleicht fragen Sie sich ...

- Wie erkläre ich technische Zusammenhänge verständlich?
- Wie reagiere ich auf Reklamationen oder Einwände?
- Wie gehe ich mit verärgerten oder ungeduldigen Kunden um?
- Wie bleibe ich auch unter Zeitdruck freundlich und professionell?
- Wie hinterlasse ich beim Kunden einen guten Eindruck?

Genau dabei unterstützen wir Sie in diesem Seminar. Sie erfahren, worauf es beim Kundenbesuch neben Ihrem technischen Fachwissen ankommt. Sie lernen, Gespräche verständlich und kundenorientiert zu führen, auch in schwierigen Situationen souverän zu reagieren und Reklamationen professionell zu bearbeiten. So gewinnen Sie Sicherheit im Kundenkontakt und tragen dazu bei, Vertrauen aufzubauen und Kunden langfristig an Ihr Unternehmen zu binden.

01 · Nutzen

Ihr Nutzen

Nach dem Seminar können Sie ...

- Kundenbesuche professionell und sicher gestalten.
- einen positiven ersten Eindruck hinterlassen.
- technische Zusammenhänge verständlich erklären.
- auch in schwierigen Gesprächssituationen ruhig und lösungsorientiert bleiben.
- Reklamationen professionell bearbeiten.
- Erwartungen klar kommunizieren und verbindliche Absprachen treffen.
- durch einen überzeugenden Service das Vertrauen Ihrer Kunden stärken.

02 · Inhalte

Seminarinhalte

Der professionelle Auftritt beim Kunden

- Der erste Eindruck zählt
- Was Kunden von Servicetechnikern erwarten
- Vertrauen von Anfang an aufbauen
- Sicher und freundlich auftreten

Verständlich und kundenorientiert kommunizieren

- Technische Inhalte verständlich erklären
- Aktiv zuhören und die richtigen Fragen stellen
- Missverständnisse vermeiden
- Gespräche klar und lösungsorientiert führen

Schwierige Kundensituationen sicher meistern

- Reklamationen professionell bearbeiten
- Mit Einwänden und unzufriedenen Kunden souverän umgehen
- Auch unter Zeitdruck ruhig und professionell bleiben
- Gemeinsam tragfähige Lösungen entwickeln

Moderne Servicekommunikation

- Erwartungen frühzeitig klären
- Den Kunden verständlich über die nächsten Schritte informieren
- Verbindliche Absprachen treffen
- Den Kundenbesuch professionell abschließen

Kundenbeziehungen stärken

- Vertrauen durch professionellen Service schaffen
- Kundenorientiert beraten
- Hinweise für weitere Lösungen erkennen
- Informationen zuverlässig an die richtigen Stellen weitergeben

03 · Zielgruppe

Für wen ist das Seminar geeignet?

Dieses Seminar richtet sich an:

- Servicetechniker, Kundendiensttechniker, Monteure und Mitarbeitende im technischen Außendienst, die regelmäßig Kunden vor Ort betreuen und ihre Kommunikations- und Servicekompetenz weiterentwickeln möchten.

04 · Arbeitsweise

So arbeiten wir im Seminar

Im Seminar arbeiten Sie mit typischen Situationen aus Ihrem Berufsalltag.

Sie profitieren von:

- dem Training unterschiedlicher Gesprächssituationen anhand konkreter Praxisbeispiele, Übungen und Rollenspiele
- individuellem Feedback
- der Entwicklung von Lösungen für eigene Herausforderungen
- mehr Sicherheit für den nächsten Einsatz beim Kunden

05 • Fragen & Antworten

Häufige Fragen zum Seminar

Benötige ich Vorkenntnisse?

Nein. Das Seminar richtet sich an alle Servicetechniker und Monteure mit Kundenkontakt – unabhängig von ihrer Berufserfahrung.

Geht es um Verkaufstechniken?

Nein. Im Mittelpunkt steht ein professioneller und kundenorientierter Auftritt. Sie lernen, Gespräche sicher zu führen, Vertrauen aufzubauen und auch schwierige Situationen souverän zu meistern.

Werden typische Reklamationssituationen geübt?

Ja. Praxisnahe Fallbeispiele und Übungen helfen Ihnen, auch in herausfordernden Situationen ruhig und lösungsorientiert zu handeln.

Was nehme ich aus dem Seminar mit?

Sie gewinnen Sicherheit im Kundenkontakt, verbessern Ihre Gesprächsführung und lernen, wie Sie durch professionelles Auftreten und verständliche Kommunikation die Zufriedenheit Ihrer Kunden nachhaltig stärken.

Häufige Fragen zur Kundenorientierung im technischen Service

Warum ist Kundenorientierung für Servicetechniker so wichtig?

Servicetechniker sind häufig die einzigen persönlichen Ansprechpartner eines Unternehmens beim Kunden. Ihr Auftreten prägt den Gesamteindruck und beeinflusst maßgeblich die Zufriedenheit und Kundenbindung.

Wie gehe ich mit verärgerten Kunden um?

Wichtig sind Ruhe, aktives Zuhören und eine klare, wertschätzende Kommunikation. Wer Verständnis zeigt und gemeinsam nach Lösungen sucht, kann viele schwierige Situationen entschärfen.

Muss ich im Seminar technische Inhalte präsentieren?

Nein. Es geht nicht um Ihr technisches Fachwissen, sondern darum, technische Zusammenhänge verständlich zu erklären und sicher mit Kunden zu kommunizieren.

Welche Rolle spielt Kommunikation im technischen Service?

Eine gute Kommunikation schafft Vertrauen, vermeidet Missverständnisse und sorgt dafür, dass sich Kunden gut betreut fühlen – auch dann, wenn einmal nicht alles nach Plan läuft.

Servicetechniker sind häufig die einzigen persönlichen Ansprechpartner eines Unternehmens beim Kunden. Ihr Auftreten prägt den Gesamteindruck und beeinflusst maßgeblich die Zufriedenheit und Kundenbindung.

Wie gehe ich mit verärgerten Kunden um?

Wichtig sind Ruhe, aktives Zuhören und eine klare, wertschätzende Kommunikation. Wer Verständnis zeigt und gemeinsam nach Lösungen sucht, kann viele schwierige Situationen entschärfen.

Muss ich im Seminar technische Inhalte präsentieren?

Nein. Es geht nicht um Ihr technisches Fachwissen, sondern darum, technische Zusammenhänge verständlich zu erklären und sicher mit Kunden zu kommunizieren.

Welche Rolle spielt Kommunikation im technischen Service?

Eine gute Kommunikation schafft Vertrauen, vermeidet Missverständnisse und sorgt dafür, dass sich Kunden gut betreut fühlen – auch dann, wenn einmal nicht alles nach Plan läuft.

 Format	 Teilnehmer	 Dauer	 Seminarzeit
Wahlweise Präsenzseminar oder Live-Online-Training	Max. 10	2 Tage	Nach Vereinbarung

Termine

Seminarnummer E16

2027

06.04.-07.04.2027	Region Berlin
-------------------	---------------

29.06.-30.06.2027	Region Bielefeld
-------------------	------------------

Kein passender Termin dabei?

Sprechen Sie uns an: Wir prüfen gern einen individuellen Firmentermin oder weitere Termine für unsere offenen Seminare.

Über das ime

ime Institut für Management-Entwicklung
 Sunderweg 4 · 33649 Bielefeld
 0521 94206-0
info@ime-seminare.de

Fragen zum Seminar?

Dr. Katrin Inghoven
 0521 94206-24
katrin.inghoven@ime-seminare.de

Infos & Anmeldung



Seminarseite öffnen

QR-Code scannen oder
 die Seminareseite öffnen.