

“Excellence in Service”

Kundenorientierung für Servicetechniker



Worauf es bei Kundenbesuchen - neben technischem Fachwissen - ankommt.

Ein exzellenter Kundenservice stellt heute einen wichtigen Wettbewerbsvorteil dar. Wann auch immer ein Kunde Unterstützung benötigt, sind Servicetechniker mit Ihrem Fachwissen gefragt. Die Techniker des Kundenservice verbringen oft mehr Zeit beim Kunden als ihre Vertriebskollegen.

Hierbei haben ihr Auftreten, ihr Erscheinungsbild, ihr Verhalten und ihre Art der Gesprächsführung unmittelbaren Einfluss auf den Ruf des Unternehmens. Der „letzte“ Eindruck eines Servicetechnikers ist wie eine Visitenkarte des Unternehmens und hat somit großen Einfluss auf zukünftige Kaufentscheidungen des Kunden.

Ihr Nutzen:

1. In diesem Training wird Technikern und Service-Mitarbeitern vermittelt, worauf es - neben allen technischen Kenntnissen - bei Kundenbesuchen ankommt.
2. Der “richtige” Umgang mit Reklamationen bietet enorme Chancen für eine nachhaltige Kundenbindung.
3. Ihre Mitarbeiter erlernen zusätzlich jene überzeugenden Verhaltens- und Vorgehensweisen, die es ihnen ermöglichen, sich in ihrem “Auftritt” und ihrer Leistung vom Wettbewerb zu differenzieren.
4. Dieses Training vermittelt Ihren Technikern und Service-Mitarbeitern mehr Sicherheit und Kompetenz im Umgang mit Kunden.
5. Trainiert wird, wie sich kritische Gesprächssituationen selbstbewusst meistern lassen
6. und durch eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Ihren Kunden die Grundlage für mögliche zusätzliche Verkäufe geschaffen wird.

Inhalte

Das richtige Auftreten beim Kunden

- Warum ist der erste Eindruck entscheidend?
- Was erwarten meine Kunden von mir?
- Wie ist meine innere Einstellung zum Kunden und wie baue ich Vertrauen auf?
- Wie schaffe ich eine positive Gesprächsatmosphäre?
- Wie analysiere ich die Situation richtig?
- Warum ist eine Reklamation eine Chance für mein Unternehmen?

Grundlagen der Kommunikation

- Wie spreche ich in der Sprache des Kunden statt in „Technoquatsch“?
- Wie führe ich das Gespräch mit schwierigen Kunden?
- Welche Redewendungen sind schädlich und warum sollte ich sie vermeiden?
- Wie höre ich „aktiv“ zu und welche Fragetechniken sind zielführend?
- Wie drücke ich Negatives positiv aus?
- Wie gehe ich richtig mit Einwänden des Kunden um?

Zufriedene Kunden sind loyale Kunden

- Wie „gewinne“ ich den Kunden für die beste Lösung?
- Wie kann ich den Kunden durch Mehrwert-Erlebnisse begeistern?
- Wie finde ich Ansatzpunkte für Zusatzverkäufe?
- Wie erziele ich den bestmöglichen Informationsfluss und eine optimale Zusammenarbeit mit allen Abteilungen in meinem Unternehmen?

Zielgruppe

Techniker und Service-Mitarbeiter, die regelmäßig oder gelegentlich Kundenkontakt haben.

Trainingsansatz

Die Schulungsinhalte werden in modular aufgebauten Schulungs-Intervallen mit einem starken Fokus auf der Umsetzungsphase vermittelt.

Um einen nachhaltigen Effekt zu erzielen und die erforderlichen Inhalte praxisnah - orientiert an konkreten Fällen aus der Service-Praxis - vermitteln zu können, empfehlen wir diesen mehrstufigen Intervall-Trainingsansatz.

Hierbei werden die Trainingserfahrungen der jeweiligen Schulungsmodule direkt On-the-Job angewendet und die Trainingsinhalte kontinuierlich an die Anforderungen der Teilnehmer angepasst.

Nach Durchführung des 1x2-tägigen oder 2x1-tägigen Trainings setzen die Teilnehmer innerhalb eines Zeitraumes von jeweils ca. 8 Wochen das vermittelte Wissen in ihrer täglichen Arbeitspraxis um. Dies ist die Periode des eigentlichen Lernens. Begriffliche Hilfsmittel aus den Trainings unterstützen die Umsetzung in der Praxis.

Coaching-on-the-Job: auf Wunsch begleitet der Trainer nach Durchführung des jeweiligen Schulungsmoduls die Teilnehmer einzeln auch zu Kundenbesuchen, analysiert die geführten Gespräche und vermittelt passgenau Feedbacks, Tipps und weitere Hilfestellungen für die Praxis.

Methoden

- Rollenspiele mit individueller Verhaltensanalyse
- Videogestützte Übungen
- Fallbeispiele *aus der Praxis* für die Praxis
- Einzel- und Gruppenübungen
- Erfahrungsaustausch mit Zielkonkretisierung
- Diskussion

Anzahl Teilnehmer: min. 6 / max. 12

Dauer: 1x2 Tage oder 2x1 Tag + 1 Tag Umsetzungscheck - jeweils von 09:00 - 17:00 Uhr

Trainingsstruktur

