



## Kommunikation für Inbetriebnehmer, Einsteller und Anwendungstechniker

...sorgen Sie für einen guten Start mit dem Kunden

Die Montage, Inbetriebnahme und Abnahme einer Maschine/ Anlage ist ein wichtiger Zeitpunkt für die weitere Zusammenarbeit mit dem Kunden. Das richtige Verhalten der Mitarbeiter vor Ort ist entscheidend für die nachhaltige Kundenzufriedenheit. Vor allem in schwierigen oder kritischen Situationen ist es essentiell, dass sich die Mitarbeiter professionell und kundenorientiert verhalten und die Interessen der Firma nicht außer Acht lassen. Zudem hinaus gilt es einen lösungsorientierten Umgang mit Schulungs- und Einweisungsgruppen sicher zu stellen.

### Inhalte:

- Umgang mit verschiedenen Kunden- und Schulungstypen
- Leitfaden für kundenorientiertes Verhalten vor Ort während der Inbetriebnahme
- Methoden zur Anleitung von Schulungs- und Einweisungsgruppen
- Methoden zum richtigen Umgang mit kritischen Kunden
- Professioneller Umgang mit Widerständen und Reklamationen
- Praxisübungen zur zeitnahen Umsetzung der erlernten Methoden

### Ihr Nutzen:

#### In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- mit verschiedenen Kundentypen und Entscheidern beim Kunden erfolgreich umgehen
- sich Tipps und Tricks für eine kundenorientierte Kommunikation zu Nutze machen
- Schulungen und Einweisungen erfolgreich planen und durchführen
- mit kritischen Rückfragen und Kundenäußerungen umgehen
- Einwände und Reklamationen verstehen und professionell beantworten

### Teilnehmerkreis:

Inbetriebnehmer, Monteure, Einsteller, Anwendungstechniker, Inspektoren

**IMPULS - Lernen Sie vom Pionier und Marktführer der Service-Beratung!  
Profitieren Sie von unserem exzellenten Service Know-how und der Erfahrung aus über  
300 erfolgreichen After Sales Service Projekten sowie mehreren tausend Schulungsteilnehmern.**