



Teamarbeit Service und Vertrieb

...der gemeinsame Weg zu Kundenloyalität

Investitionsgüter haben oftmals eine Lebensdauer von mehreren Jahrzehnten. Dabei ist oftmals nicht klar geregelt, wer zu welchem Zeitpunkt Ansprechpartner für den Kunden ist. Nur eine abgestimmte Teamarbeit zwischen Service und Vertrieb gewährleistet die durchgängige Betreuung der Kunden über den gesamten Produktlebenszyklus. Wir zeigen Ihren Mitarbeitern im Service und Vertrieb, wie sie sich gegenseitig unterstützen können und dadurch nicht nur den Umsatz im Service- und im Neugeschäft steigern, sondern dabei auch noch die Kundenbindung wesentlich erhöhen können.

Inhalte:

- Definition der „Staffelübergabe“ Vertrieb/ Service
- Gemeinsame Ziele von Service und Vertrieb
- Vermeidung von Konflikten durch gegenseitige Unterstützung
- Durchgängige Kundenbetreuung über den gesamten Produktlebenszyklus
- Wege zur gemeinsamen Service Marktbearbeitung (Produkte, Preishoheit, etc.)
- Aktiver Verkauf von Serviceleistungen durch Service und Vertrieb
- Rollenspiele zur gemeinsamen Einübung des Erlernten

Ihr Nutzen:

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- Verantwortlichkeiten im Service und Vertrieb klar definieren
- die gemeinsamen Ziele durch Zusammenarbeit erreichen
- Konflikte zwischen Vertrieb und Service minimieren
- im Sinne von „one voice to the customer“ gegenüber Kunden auftreten
- einen aktiven Service Vertrieb durch Service und Vertrieb gestalten

Teilnehmerkreis:

Serviceleiter, regionale Service- und Vertriebsteams

IMPULS - Lernen Sie vom Pionier und Marktführer der Service-Beratung!
Profitieren Sie von unserem exzellenten Service Know-how und der Erfahrung aus über 350 erfolgreichen After Sales Service Projekten sowie mehreren tausend Schulungsteilnehmern.