



Verhalten beim Kunden

...Service Techniker sind das Gesicht Ihrer Firma zum Kunden

Service Techniker sind die Visitenkarte Ihres Unternehmens. Sie tragen maßgeblich zur Kundenzufriedenheit bei und sind ein entscheidender Erfolgsfaktor. Die Schaffung des Bewusstseins, dass jeder Mitarbeiter mit Kundenkontakt direkten Einfluss auf die Kundenbindung hat, ist deshalb besonders wichtig. Ein professionelles Auftreten der Service Techniker trägt nicht nur zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und -bindung bei, sondern wirkt sich auch positiv auf Umsatz und Ertrag im Service aus.

Inhalte:

- Grundlagen und Basiswissen zum Thema Kommunikation
- Erfolgreiche Kommunikationstechniken für unterschiedliche Kundentypen
- Leitfaden für kundenorientiertes Verhalten vor, während und nach dem Servicebesuch
- Umgang mit Beschwerden und unzufriedenen Kunden vor Ort
- Praxisübungen zur zeitnahen Umsetzung der erlernten Methoden
- Darstellung der USP's Ihres Unternehmens und Ihres Services durch den Techniker

Ihr Nutzen:

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- mit verschiedenen Kundentypen umgehen
- die wichtigsten Regeln für eine erfolgreiche Kundenkommunikation umsetzen
- mit unzufriedenen Kunden bzw. Beschwerden souverän umgehen
- sich vor, während und nach dem Servicebesuch professionell verhalten
- sich und Ihren Service positiv vom Wettbewerb differenzieren

Teilnehmerkreis:

Serviceleiter, Service Techniker

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.