



ERFOLGREICHE SERVICE QUALIFIZIERUNG

IMPULS Campus

**DAS SCHULUNGSPROGRAMM FÜR
DEN SERVICE, VERTRIEB UND FÜHRUNG**

IMPULS Management Consulting
Die Service Berater

Kirchplatz 5a, 82049 Pullach

Tel.: 089 - 38 88 99 30; Fax: 089 - 38 88 99 31

www.impuls-consulting.de

info@impuls-consulting.de

Was wir Ihnen bieten.

Qualifizierte Service Mitarbeiter sind ein entscheidender Erfolgsfaktor für den Serviceerfolg. Als Pionier und Marktführer in der Service Beratung haben wir uns zum Ziel gesetzt, die Service Mitarbeiter von Unternehmen aus der Investitionsgüterindustrie bestmöglich für die stetig wachsenden **Herausforderungen** im After Sales Service zu qualifizieren.

Unser Angebot richtet sich an Unternehmen aus den Bereichen Maschinenbau, Elektrotechnik, ITK-Industrie, Automobil- und Zulieferindustrie sowie aus der Sanitär und Heizungsbranche, die durch die gezielte Qualifikation ihrer Service Mitarbeiter die Grundlage für einen noch besseren After Sales Service und **profitables Servicewachstum** schaffen wollen.

Wir qualifizieren Sie, Ihre Führungskräfte und Ihre Mitarbeiter:

- Praxisnah
- Effizient
- Nachhaltig
- Mit Erfolgsgarantie für Ihr Servicegeschäft

Warum **IMPULS** der richtige Partner für Sie ist:

- **IMPULS** ist Pionier und Marktführer in der Service Beratung und Training
- Unsere Service Trainer verfügen über umfassende und jahrelange internationale Serviceerfahrung in der Investitionsgüterindustrie
- Wir bieten Ihnen praxisnahe Schulungen - von Praktikern für Praktiker
- Wir bieten Ihnen eine individuelle Qualifizierung Ihrer Service Mitarbeiter und gehen detailliert auf Ihre speziellen Anforderungen ein
- Wir bieten unsere Schulungen in deutscher und englischer Sprache an
- Wir führen unsere Schulungen in Deutschland, Europa und in Übersee durch
- Wir nutzen bewährte und anerkannte Methoden und Tools

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.

Eine erfolgreiche Schulung umfasst vier Ebenen



Wissen:

Durch praxisorientierte Methoden, Tipps und Instrumente vermitteln wir Erfolgsrezepte für einen exzellenten After Sales Service.

Wollen:

Durch praxisnahe Inhalte und Übungen sowie durch unsere umfangreiche Serviceerfahrung liefern wir Ihren Mitarbeiter neue Impulse für den Alltag.

Können:

Durch praxisorientierte Übungen und Rollenspiele können die Teilnehmer Ihr Können sofort optimieren.


Leisten:

Durch ein gezieltes Follow-Up wird der Transfer in den Alltag sichergestellt und unterstützt.

**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.**

IMPULS-Vorgehensweise für einen optimalen Schulungserfolg

Profitieren Sie von der bewährten **IMPULS** Vorgehensweise mit einer motivierenden Vorabinformation der Teilnehmer sowie einem qualifizierten Follow-Up zur erfolgreichen Umsetzung des Erlernten in der Praxis.

Step	Aktivität	Zeitplan						
		-3	-2	-1	0	+1	+2	+3
1	Erste Information Abstimmung, Planung und Vorbereitung der Schulung							
2	Offizielle Einladung Einladung der Teilnehmer durch die Vorgesetzten mit Inhalten und Nutzen der Schulung							
3	„Wake Up-Call“ Fragebogen an die Teilnehmer zur Selbsteinschätzung der anstehenden Schulungsinhalte							
4	Durchführung der Schulung Durchführung der Schulung (1-2 Tage)							
5	Follow-Up 1 + 2 Review der Teilnehmer zur Umsetzung des Erlernten in der Praxis							
6	Feedback im Mitarbeitergespräch Einbindung der Ergebnisse der Schulung in die Jahresgespräche							

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.

8 Gründe, die für *IMPULS* als Schulungspartner sprechen

1. Praxisorientiert

Wir sind Praktiker, die mit dem weltweiten Servicegeschäft bestens vertraut sind und die steigenden Anforderungen an die Service Mitarbeiter kennen.

2. Kompetent

Wir haben jahrelange Erfahrung in der Service Beratung in der Investitionsgüterindustrie sowie deren Zulieferern.

3. Individuell

Wir wissen, dass kein Unternehmen dem anderen gleicht und passen deshalb unsere Trainingsinhalte gemeinsam mit Ihnen an Ihre speziellen Anforderungen an.

4. Methodik

Wir vermitteln relevante Methoden und Tools für einen exzellenten Service Vertrieb, für Best-in-class Service Prozesse und eine effiziente Service Organisation.

5. Engagiert

Wir stehen Ihnen und Ihren Service Mitarbeitern auch nach einer durchgeführten Schulung jederzeit für eine Nachbetreuung zur Seite.

6. Erfolgsgarantiert

Wir garantieren Ihnen, dass durch unsere Schulung eine signifikante Verbesserung der Mitarbeiter Qualifikation und damit eine Erhöhung der Kundenzufriedenheit eintritt.

7. Erfahrung

Mehrere tausend zufriedene Schulungsteilnehmer sowie über 300 weltweit erfolgreiche Service Beratungsprojekte sprechen für *IMPULS* als qualifizierten und führenden Anbieter für Service Schulungen.

8. Nachhaltigkeit

Durch ein gezieltes Coaching, Begleitung und Transferaufgaben stellen wir einen nachhaltigen Erfolg der Service Schulung sicher.

IMPULS Campus

**Wir machen Ihr Servicegeschäft erfolgreicher -
denn Service ist unsere Leidenschaft!**

**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.**

IMPULS Campus

Das Schulungsprogramm für den Service, Vertrieb und Führung

Der IMPULS Campus umfasst die folgenden Bausteine:

Schulungen Grundlagenwissen:

- Professionelles Telefonieren

Seite

7

Schulungen für Service Techniker:

- Verhalten beim Kunden
- Service Techniker als Absatzmittler
- Kommunikation für Inbetriebnehmer, Einsteller und Anwendungstechniker
- Betriebswirtschaft für Service Techniker
- Train-the-Trainer

8

9

10

11

12

Schulungen für den Service Innendienst:

- Erfolgreiches Deeskalationsmanagement
- Aktive Angebotsnachverfolgung
- Ersatzteile und Dienstleistungen aktiv vermarkten
- Strategien für kundenorientierte Service Produkte
- Preisstrategien für Ersatzteile
- Exzellentes Service Marketing
- Erfolgsfaktoren für ein exzellentes Service Controlling
- Effiziente Einsatzsteuerung

13

14

15

16

17

18

19

20

**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.**

IMPULS Campus Das Schulungsprogramm für den Service, Vertrieb und Führung

Der **IMPULS Campus** umfasst die folgenden Bausteine:

Schulungen für den (Service) Vertrieb:

	Seite
▪ Aktive Angebotsnachverfolgung	21
▪ Ersatzteile & Dienstleistungen aktiv vermarkten	22
▪ Gezielte Service Vertriebsplanung durch Key Account Manager	23
▪ Erfolgreich Verkaufen	24

Schulungen für Führungskräfte:

▪ Service proaktiv managen	25
▪ Teamarbeit Service und Vertrieb	26
▪ Selbst- und Menschenkenntnis	27
▪ Erfolgreich Führen	28

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.



Professionelles Telefonieren

...Tipps und Tricks für Vieltelefonierer

Einer der wichtigsten Kommunikationskanäle für unseren beruflichen Alltag ist das Telefon. Es ist das Sprachrohr und häufig der erste Kontaktpunkt zum Kunden. Durch das richtige Verhalten am Telefon können wir die Kundenzufriedenheit signifikant verbessern. Die richtigen Methoden und Werkzeuge um Ihre Wirkung am Telefon zu verbessern sind Bestandteil dieses Trainings. Ein professioneller Umgang mit schwierigen Kunden und Situationen am Telefon sowie eine Sensibilisierung für die Wirkung auf den Kunden runden das Training ab.

Inhalte:

- Grundlagen und Basiswissen zum Thema Kommunikation am Telefon
- Professioneller Umgang mit verschiedenen Kunden am Telefon
- Die Wirkung der Stimme und der Körpersprache am Telefon
- Einflussmöglichkeiten im Rahmen eines Telefongesprächs
- Handling von typischen Gesprächssituationen
- Tipps und Tricks für die Rufannahme, Gesprächsführung und den Gesprächsabschluss

Ihr Nutzen:

In diesem Seminar erfahren Sie, ...

- was Sie bei der Vorbereitung und Weiterleitung von Telefonaten beachten sollten
- wie Sie Ihre Wirkung am Telefon optimieren
- wie Sie am Telefon erfolgreich Gespräche führen
- wie Sie mit schwierigen und kritischen Situationen umgehen
- wie Sie sich auf verschiedenen Gesprächspartner einstellen

Teilnehmerkreis:

Mitarbeiter Customer Support, Helpline / Hotline und Techn. Support, Service und Vertriebs-Innendienst, alle Mitarbeiter mit regelmäßigem telefonischen Kundenkontakt

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.



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.



Service Techniker als Absatzmittler

...Umsatzsteigerung durch gezielten Service Vertrieb

Service Techniker spielen zukünftig eine zentrale Rolle als Absatzmittler und Kundenberater. Neben technischen Fähigkeiten ist dabei insbesondere eine vertriebs- und abschlussorientierte Kommunikation mit dem Kunden entscheidend. Die Vermittlung von Methoden zur zielgerichteten Kundenansprache und dem aktiven Verkauf von Serviceleistungen durch Service Techniker gewinnt dabei zukünftig stark an Bedeutung. Wir vermitteln Ihren Service Technikern nützliche Tipps und Tricks, damit sie durch Angebote neben den üblichen Inspektionen und Reparaturen Ihre Wettbewerbsposition stärken und dadurch zusätzliche Umsatzpotentiale generieren.

Inhalte:

- Methoden zur Analyse der Kundensituation und Ermittlung der Kundenbedarfe
- Erfolgreiche Kommunikation mit unterschiedlichen Entscheidern beim Kunden
- Methoden für den aktiven Verkauf und die Beratung von Kunden zu Serviceleistungen
- Umgang mit Widerständen und Problemen
- Kundenorientierte Darstellung des Servicenutzens
- Methoden zur Angebotserweiterung und Verkauf von zusätzlichen Serviceleistungen
- Praxisübungen zur zeitnahen Umsetzung der erlernten Methoden

Ihr Nutzen:

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- mit verschiedenen Kundentypen umgehen
- Kunden erfolgreich für (zusätzliche) Serviceleistungen begeistern
- Preise und Rabatte nachvollziehbar argumentieren
- mit Kaufwiderständen beim Kunden umgehen
- aktiv Ersatzteile und Dienstleistungen verkaufen

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.**



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 Schaltungstypen
- 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 350 erfolgreichen After Sales Service Projekten sowie mehreren tausend Schulungsteilnehmern.



Betriebswirtschaft für Service Techniker

...damit Service Techniker gezielt erfolgswirksam handeln

Service Techniker werden als Absatzmittler und Kundenberater immer wichtiger. Da der Einfluss der Service Techniker auf Kosten und Umsatz im Service zukünftig stark an Bedeutung gewinnt, ist die Vermittlung wirtschaftlicher Handlungsweisen zur nachhaltigen Umsatz- und Ertragssicherung bzw. -steigerung besonders wichtig. Wir vermitteln Ihren Service Technikern neben betriebswirtschaftlichen Grundlagen und wirtschaftlich sinnvollen Handlungsweisen konkrete Methoden zur präzisen Vor- und Nachbereitung der Auftragsabwicklung.

Inhalte:

- Betriebswirtschaftliche Grundlagen im After Sales Service:
 - Budget, Kosten und Ergebnis im Service
 - Erlösfähige Serviceleistungen
 - Kostentreiber im Service
 - Produktivität von Service Technikern
- Finanzwirtschaftliche Grundlagen im Service
- Bewusstsein schaffen, wie wichtig Wirtschaftlichkeit und hohe Produktivität sind
- Aufzeigen wirtschaftlich sinnvoller Handlungsweisen (Service Verträge vs. Paid Services)
- Wege zur Verrechnung der Arbeitsvor- und Nachbereitung an den Kunden

Ihr Nutzen:

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- betriebswirtschaftliche Zusammenhänge im Service erkennen
- die finanzielle Performance im Service optimieren
- Ihren Service effizient und wirtschaftlich gestalten
- eine erfolgreiche und effiziente Arbeitsmethodik entwickeln
- die Verrechnung der Arbeitsvor- und Nachbereitung nachvollziehbar argumentieren

Teilnehmerkreis:

Serviceleiter, Service Techniker, Team- und Gruppenleiter, Abteilungsverantwortliche

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.



Train-the-Trainer

...erfolgreiche Schulungen durch exzellente Trainer

Schulungen und Trainings sind ein wichtiger Baustein und Kontaktpunkt zum Kunden. Durch erfolgreiche Schulungen bekommen Kunden, Mitarbeiter und Service Partner die relevanten Informationen nachhaltig vermittelt. Eine optimale Vorbereitung, die richtige Methoden- und Medienmischung und die eigene, persönliche Wirkung im Umgang mit einer Schulungsgruppe sind dabei die relevanten Erfolgsfaktoren für eine exzellente Schulung und Bestandteil dieser Schulung. Auch der richtige Umgang mit den verschiedenen Teilnehmertypen und schwierigen Situationen im Rahmen einer Schulung sind Themen dieser zwei Tage.

Inhalte:

- Was ist wichtig bei der Vorbereitung eines Trainings
- Ein Leitfaden für die Schulungsunterlagen und Planung
- Methoden und Medien für die Anleitung von Schulungsgruppen und Einsatzmöglichkeiten
- Tipps und Tricks für den Einstieg, Durchführung und den Abschluss von Schulungen
- Umgang mit verschiedenen Teilnehmertypen und schwierigen Situationen
- Methoden für den Transfer in den Alltag und zur Nachbereitung

Ihr Nutzen:

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- sich richtig auf eine Schulung vorbereiten
- ein Training didaktisch richtig aufbauen
- die relevanten Instrumente/ Methoden für eine erfolgreiche Durchführung richtig einsetzen
- mit schwierigen Teilnehmern und Situationen umgehen
- den Transfer in den Alltag erfolgreich gestalten

Teilnehmerkreis:

Trainer, Seminarleiter, Dozenten, Einweiser und Schulungsverantwortliche

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.



Erfolgreiches Deeskalationsmanagement

...wie Sie professionell mit unzufriedenen Kunden umgehen

Der Kunde ist unzufrieden und möchte sich beschweren. Die Stimmung ist aufgeheizt und eskaliert. Nutzen Sie diese Chance, um professionell auf die Belange und Bedürfnisse Ihres Kunden einzugehen und Ihn von Ihrem Service zu überzeugen. Das richtige Verhalten ist dabei entscheidend für eine weitere erfolgreiche Zusammenarbeit im After Sales Service. Überzeugen Sie den Kunden von Ihrem Service auch in schwierigen Situationen!

Inhalte:

- Grundlagen und Basiswissen zum Thema Kommunikation am Telefon
- Professioneller Umgang mit unzufriedenen Kunden und Beschwerden am Telefon
- Die richtigen Fragen stellen für eine schnelle Problemerkennung und -lösung
- Tools und Methoden zur Deeskalation von Beschwerden
- Methoden, Tipps und Tricks zum Umgang mit schwierigen Kundensituationen
- Praxisübungen zur zeitnahen Umsetzung der erlernten Methoden
- Methoden zur Erfassung und Auswertung von Beschwerden

Ihr Nutzen:

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- mit verschiedenen, unzufriedenen Kundentypen umgehen
- die wichtigsten Regeln für eine erfolgreiche Kundenkommunikation umsetzen
- Beschwerden als Chance nutzen
- sich Tipps und Tricks für professionelles Verhalten am Telefon zu Nutze machen
- dem Kunden die Lösung/en erfolgreich vermitteln

Teilnehmerkreis:

Mitarbeiter und Vorgesetzte in den Bereichen Customer Support, Helpline / Hotline und Techn. Support

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.



Aktive Angebotsnachverfolgung

...machen Sie mehr aus Ihren Angeboten

Ein aktiver After Sales Service gewinnt immer mehr an Bedeutung. Ersatzteil Piraten und Servicedienstleister drängen auf den profitablen Servicemarkt und verstärken den Wettbewerb zunehmend. Ein Erfolgsfaktor mit geringem Zeitaufwand und großem Effekt ist die aktive Angebotsnachverfolgung von Service- und Ersatzteilangeboten. Durch eine konsequente Nachverfolgung von offenen Angeboten lässt sich die Abschlussquote signifikant steigern.

Inhalte:

- Basiswissen zum Thema Kommunikation am Telefon
- Methoden zur aktiven Angebotsnachverfolgung
- Praxisleitfaden für eine erfolgreiche Gesprächsführung
- Methoden zur souveränen Argumentation von Preisen und Rabatten
- Professionelle Erfassung von Gründen bei Nichtkäufern
- Methoden für den aktiven Vertrieb von zusätzlichen Ersatzteilen und Dienstleistungen
- Praxisübungen zur zeitnahen Umsetzung der erlernten Methoden

Ihr Nutzen:

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- sich Tipps und Tricks für eine kundenorientierte Telefonkommunikation zu Nutze machen
- offene Angebote erfolgreich nachverfolgen
- Ersatzteilpreise, Rabatte und Mindestverkaufspreise souverän argumentieren
- die relevanten Absagegründe ermitteln

Teilnehmerkreis:

Serviceleitung, Ersatzteil Verkäufer, Service Innendienst, Service Vertrieb (Innendienst)

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.



Ersatzteile & Dienstleistungen aktiv vermarkten

...Mitarbeiter im Service Innendienst
zu erfolgreichen Service Verkäufern entwickeln

Die aktive Vermarktung von Ersatzteilen und Serviceleistungen ist ein entscheidender Erfolgsfaktor für den Service der Zukunft. Der Wettbewerb wird größer und die Kunden zunehmend preissensibler. Aktive Ersatzteil Piraten und Dienstleister erschweren zusätzliches Service-wachstum. Deshalb sollten auch Mitarbeiter im Innendienst bestmöglich im aktiven Vertrieb von Ersatzteilen und Dienstleistungen über das Telefon bzw. E-Mail qualifiziert werden. Ein aktiver Verkauf sowie eine souveräne Angebotsnachverfolgung sichern den Serviceerfolg nachhaltig.

Inhalte:

- Erfolgreiche Kommunikationstechniken für verschiedene Kundentypen
- Leitfaden für kundenorientiertes Verhalten am Telefon, per E-Mail und vor Ort
- Methoden für den aktiven Vertrieb von Ersatzteilen und Dienstleistungen
- Methoden zur aktiven Angebotsnachverfolgung
- Methoden zur souveränen Argumentation von Preisen und Rabatten
- 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 erfolgreich umgehen
- sich Tipps und Tricks für eine kundenorientierte Telefonkommunikation zu Nutze machen
- Ersatzteilpreise, Rabatte und Mindestverkaufspreise souverän argumentieren
- offene Angebote erfolgreich nachverfolgen
- Einwände und Reklamationen verstehen und professionell behandeln

Teilnehmerkreis:

Leiter Ersatzteilwesen, Ersatzteil Verkäufer, Service Innendienst, Service Vertrieb (Innendienst)

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.



Strategien für kundenorientierte Service Produkte

...Steigerung der Umsätze und der Kundenbindung durch kundenorientierte Service Produkte

Die Kundenerwartungen an den After Sales Service steigen kontinuierlich. Neue Technologien und Trends beeinflussen den Service der Zukunft. Die folgenden Fragen werden deshalb immer wichtiger: Wer sind unsere Kunden im Service? Welche zusätzlichen Service Produkte erwarten diese zukünftig und wie müssen diese gestalten sein, damit sie am Markt erfolgreich sind? Wie können bestehende und zukünftige Service Produkte kundenorientiert entwickelt und vermarktet werden? Auf diese und weitere Fragen bieten wir Ihnen praxisnahe Lösungen.

Inhalte:

- Der Service Produktentstehungsprozess
- Vorgehensweise zur Konzeption und Umsetzung von kundenorientierten Service Produkten
- Ermittlung der relevanten Zielgruppen und deren Erwartungen an den Service
- Entwicklung eines attraktiven Service Produkt Portfolios
- Methoden zur Konzeption und Realisierung von neuen Service Produkten
- Erfolgreiche Preisgestaltung und Vermarktung des Service Produkt Portfolios

Ihr Nutzen:

In der Methoden-Fortbildung erfahren Sie, wie Sie...

- die Bedürfnisse und Erwartungen Ihrer Kunden im Service ermitteln
- durch kundenorientierte Service Produkte Ihre Umsätze im Service steigern
- bei der Optimierung Ihres Service Produkt Portfolios vorgehen
- neue Produktideen im Service generieren
- Service Produkte systematisch entwickeln (PEP) und vermarkten

Teilnehmerkreis:

Serviceleitung, Service Produktmanager, Marketing- und Vertriebsverantwortliche

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.

Pricing

Preisstrategien für Ersatzteile

...Steigerung der Umsätze und Ergebnisse durch marktgerechte Preise

Die Bedeutung wettbewerbsfähiger Ersatzteilpreise wird für die Hersteller von Maschinen und Anlagen immer größer. Ersatzteil Piraten und Direktanbieter, die im Vergleich zu den Original Herstellern Ihre Produkte 30-50% günstiger anbieten, erschweren die Wettbewerbsfähigkeit der Hersteller im globalen Wettbewerb. Durch den zunehmenden Einsatz des Internets zur Preisermittlung wächst die Vergleichbarkeit der Preise für die Maschinenanwender zusätzlich. Für viele Unternehmen gilt es daher, ihre Ersatzteilpreise auf den Prüfstand zu stellen.

Inhalte:

- Analyse und Bewertung der aktuellen Ersatzteilkalkulation
- Aufbau einer wettbewerbs- und wertorientierten Preisgestaltung
- Bildung von differenzierten Ersatzteilklassen und Zuschlagsfaktoren
- Einführung von leistungsorientierten Rabatten für Vertriebsgesellschaften und Händler
- Erfolgreiche Kommunikation & Vermarktung der neuen Preise für maximale Marktakzeptanz
- Steigerung der Ersatzteilumsätze und -erträge durch neue Preise um ca. 10%
- Die 10 *IMPULS*-Schritte zur Optimierung und erfolgreichen Einführung einer exzellenten Ersatzteilpreis-Strategie

Ihr Nutzen:

In der Methoden-Fortbildung erfahren Sie, wie Sie...

- Ihre Ersatzteilpreise in 10 Schritten optimieren
- durch den Einsatz einer differenzierten Preiskalkulation Ihre Ersatzteil-Umsätze ausbauen
- selbst bei wettbewerbsintensiven Ersatzteilen die Erträge steigern
- die neuen Ersatzteil-Preise an Kunden und Vertriebspartner kommunizieren

Teilnehmerkreis:

Serviceleitung, Kundendienstleiter, Leiter und Mitarbeiter im Ersatzteilgeschäft

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.



Exzellentes Service Marketing

...den After Sales Service zur erfolgreichen Servicemarke entwickeln

Erfolgreiches Service Marketing beschränkt sich zukünftig nicht mehr nur auf die Steigerung der Bekanntheit, sondern auf die Etablierung des After Sales Service als erfolgreiche Marke. Der Service als Marke ist Differenzierungs- und Alleinstellungsmerkmal und eröffnet darüber hinaus zusätzliche absatz- und preispolitische Spielräume. Genießt der Service eines Unternehmens ein exklusives Image, wirkt sich dieses positiv auf das gesamte Dienstleistungsspektrum und die Neuprodukte aus. Wir zeigen Ihnen, wie Sie ein Service Image als zuverlässiger Service Partner aufbauen und geben Ihnen nützliche Tipps und Tricks für die Umsetzung mit passenden Marketing Tools.

Inhalte:

- Aktive Service Marktbearbeitung durch gezielte Marketing-/ Kommunikationsmaßnahmen
- Grundlagen der Marketing Planung und erfolgreiche Markenbildung im Service
- Umgang mit relevanten Marketing Tools
- Methodik zum Aufbau und Pflege einer Service Kundendatenbank
- Praxisbeispiele mit zahlreichen Tipps und Tricks zur systematischen Entwicklung einer erfolgreichen Service Marketing Kampagne

Ihr Nutzen:

In der Methoden-Fortbildung erfahren Sie, wie Sie...

- Ihr Service Portfolio durch Marketing Kampagnen erfolgreich vermarkten
- interne und externe Service Kommunikationsstrategien umsetzen
- Service Marketing Tools, wie z.B. Service Broschüren, Flyer, Service Newsletter, Kundenzeitschrift, Service Auftritt auf der Homepage, etc. entwickeln
- Ihren After Sales Service zur unverkennbaren Marke entwickeln
- erfolgreiche Social Media Strategien im Service konzipieren und umsetzen

Teilnehmerkreis:

Serviceleitung, Service Produktmanager, Marketing- und Vertriebsverantwortliche

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.



Erfolgsfaktoren für ein exzellentes Service Controlling

...relevante Kennzahlen und Instrumente für einen erfolgreichen Service

Der After Sales Service wird immer mehr zum strategischen Geschäftsfeld. Gleichzeitig steigt die Komplexität des Geschäftes immer weiter an. Zur Steuerung des After Sales Service bedarf es der richtigen Service Strategien, Kennzahlen und Instrumente. Doch wie entwickelt man eine Service Strategie? Welche Kennzahlen und Einflussmöglichkeiten haben Sie zur Erreichung Ihrer Service Ziele? Und wie implementieren Sie ein erfolgreiches Service Controlling? Diese und weitere Fragen werden in der Methoden-Fortbildung beantwortet.

Inhalte:

- Entwicklung einer erfolgreichen Service Vision und Ableitung der Service Strategie
- Ableitung von Zwischenschritten und Maßnahmen zur Erreichung der strategischen Ziele
- Beispiele für relevante Service Kennzahlen in den Bereichen Ersatzteile, Field Service, Modernisierungen und Customer Support
- Beispiele und Benchmarks für Service Kennzahlen
- Methoden zur Optimierung Ihrer bestehenden Kennzahlen Systeme / Cockpits
- Tipps und Tricks für eine erfolgreiche Umsetzung und Implementierung

Ihr Nutzen:

In der Methoden-Fortbildung erfahren Sie, wie Sie...

- eine erfolgreiche Service Vision und eine Service Strategie entwickeln
- die richtigen Ziele und Zielgrößen für Ihren After Sales Service definieren
- durch den Einsatz relevanter Kennzahlen und Steuerungsinstrumente die Service Ziele erfolgreich steuern und messen
- Ihre Service Ziele erfolgreich in einem Service-Cockpit implementieren

Teilnehmerkreis:

Serviceleitung, Kundendienst- und Ersatzteileitung, Controller, Team- und Abteilungsverantwortliche im After Sales Service

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.



Effiziente Einsatzsteuerung

...die richtige Person zur richtigen Zeit am richtigen Ort

Neben bestens qualifizierten Service Mitarbeitern bedarf es einer effizienten Einsatzsteuerung, um einen optimalen Einsatz der Ressourcen im Service sicher zu stellen. Nur wer es schafft, die richtige Person zur richtigen Zeit am richtigen Ort zu haben, generiert Kundenzufriedenheit und langfristige Kundenbindung. Wir vermitteln Ihren Einsatzplanern das Handwerkszeug zur effizienten Einsatzsteuerung der Service Techniker - regional und nach Qualifikation.

Inhalte:

- Methoden und Tools zur effizienten Einsatzplanung und -steuerung
- Optimaler Ressourceneinsatz im After Sales Service
- Selbststeuerung der Service Techniker vs. Steuerung durch Disponenten
- Terminvereinbarung und aktive Kundenbetreuung
- Verrechnung von Reisezeit sowie Arbeitsvor- und Nachbereitung
- Optimierung des Techn. Supports/ Helpline zur schnellen Problemlösung für den Kunden
- Praxisübungen zur zeitnahen Umsetzung der erlernten Methoden

Ihr Nutzen:

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- den Service Techniker Einsatz effizient planen und steuern
- die Produktivität der Service Techniker erhöhen
- Kunden im Service aktiv betreuen
- Ihren Techn. Support/ Helpline im Sinne einer kompetenten Kundenbetreuung optimieren
- die Wirtschaftlichkeit des Techn. Supports/ Helpline sicher stellen

Teilnehmerkreis:

Serviceleiter, Service Techniker, Einsatzplaner, Team- und Gruppenleiter,
Abteilungsverantwortliche

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.



Aktive Angebotsnachverfolgung

...machen Sie mehr aus Ihren Angeboten

Ein aktiver After Sales Service gewinnt immer mehr an Bedeutung. Ersatzteil Piraten und Servicedienstleister drängen auf den profitablen Servicemarkt und verstärken den Wettbewerb zunehmend. Ein Erfolgsfaktor mit geringem Zeitaufwand und großem Effekt ist die aktive Angebotsnachverfolgung von Service- und Ersatzteilangeboten. Durch eine konsequente Nachverfolgung von offenen Angeboten lässt sich die Abschlussquote signifikant steigern.

Inhalte:

- Basiswissen zum Thema Kommunikation am Telefon
- Methoden zur aktiven Angebotsnachverfolgung
- Praxisleitfaden für eine erfolgreiche Gesprächsführung
- Methoden zur souveränen Argumentation von Preisen und Rabatten
- Professionelle Erfassung von Gründen bei Nichtkäufern
- Methoden für den aktiven Vertrieb von zusätzlichen Ersatzteilen und Dienstleistungen
- Praxisübungen zur zeitnahen Umsetzung der erlernten Methoden

Ihr Nutzen:

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- sich Tipps und Tricks für eine kundenorientierte Telefonkommunikation zu Nutze machen
- offene Angebote erfolgreich nachverfolgen
- Ersatzteilpreise, Rabatte und Mindestverkaufspreise souverän argumentieren
- die relevanten Absagegründe ermitteln

Teilnehmerkreis:

Serviceleitung, Ersatzteil Verkäufer, Service Innendienst, Service Vertrieb (Innendienst)

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.



Ersatzteile & Dienstleistungen aktiv vermarkten

...Mitarbeiter im Service Innendienst
zu erfolgreichen Service Verkäufern entwickeln

Die aktive Vermarktung von Ersatzteilen und Serviceleistungen ist ein entscheidender Erfolgsfaktor für den Service der Zukunft. Der Wettbewerb wird größer und die Kunden zunehmend preissensibler. Aktive Ersatzteil Piraten und Dienstleister erschweren zusätzliches Service-wachstum. Deshalb sollten auch Mitarbeiter im Innendienst bestmöglich im aktiven Vertrieb von Ersatzteilen und Dienstleistungen über das Telefon bzw. E-Mail qualifiziert werden. Ein aktiver Verkauf sowie eine souveräne Angebotsnachverfolgung sichern den Serviceerfolg nachhaltig.

Inhalte:

- Erfolgreiche Kommunikationstechniken für verschiedene Kundentypen
- Leitfaden für kundenorientiertes Verhalten am Telefon, per E-Mail und vor Ort
- Methoden für den aktiven Vertrieb von Ersatzteilen und Dienstleistungen
- Methoden zur aktiven Angebotsnachverfolgung
- Methoden zur souveränen Argumentation von Preisen und Rabatten
- 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 erfolgreich umgehen
- sich Tipps und Tricks für eine kundenorientierte Telefonkommunikation zu Nutze machen
- Ersatzteilpreise, Rabatte und Mindestverkaufspreise souverän argumentieren
- offene Angebote erfolgreich nachverfolgen
- Einwände und Reklamationen verstehen und professionell behandeln

Teilnehmerkreis:

Leiter Ersatzteilwesen, Ersatzteil Verkäufer, Service Innendienst, Service Vertrieb (Innendienst)

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.



Gezielte Service Vertriebsplanung durch Key Account Manager

...Service Vertriebsmitarbeiter zu effizienten
und zielgerichteten Service Key Account Managern weiter entwickeln

Loyale Kunden sind ein wichtiger Erfolgsfaktor für ein profitables Servicegeschäft. Speziell Großkunden und Kunden mit großem Potential müssen durch den Service aktiv betreut und beraten werden. Durch eine gezielte Planung und Kundenansprache können sowohl die Service-Umsätze als auch die Kundenbindung für diese Kundengruppen signifikant verbessert werden. Eine perfekte Vorbereitung ist dabei neben der richtigen Kommunikation die Grundlage für nachhaltiges Servicewachstum.

Inhalte:

- Optimale Termin- und Gesprächsplanung bzw. Vorbereitung
- Methoden und Hilfestellungen für den erfolgreichen Gesprächseinstieg, Gesprächsführung sowie einen verbindlichen Abschluss für verschiedene Kundentypen
- Leitfaden für vertriebsorientiertes Verhalten am Telefon und vor Ort
- Methoden und Argumente zur Entwicklung von Key Accounts für den Service
- Methoden zur souveränen Argumentation von Preisen und Rabatten
- Praxisübungen zur zeitnahen Umsetzung der erlernten Methoden

Ihr Nutzen:

Im diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- verschiedene Kundentypen und Entscheider beim Kunden erfolgreich überzeugen
- durch eine abschlussorientierte Gesprächsführung zum Ziel kommen
- Ersatzteilpreise, Rabatte und Serviceleistungen souverän argumentieren
- offene Angebote erfolgreich nachverfolgen
- Widerstände und Einwände erfolgreich auflösen

Teilnehmerkreis:

Serviceleiter, Service Key Account Manager, Leiter Ersatzteilwesen, Ersatzteil Verkäufer und Service Vertriebsmitarbeiter (Außendienst)

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.



Erfolgreich Verkaufen

...wirkungsvolle Methode für den nachhaltigen Verkaufserfolg

Menschen kaufen Produkte und Dienstleistungen. Deshalb ist es wichtig, neben Zahlen, Daten und Fakten auch auf die Menschen einzugehen. Grundlage dieses Trainings ist die Biostrukturanalyse, die auf eine wissenschaftlich fundierte und vielfach erprobte Art und Weise erlaubt, sich schnell auf Kunden und Verhandlungspartner einzustellen und sich selbst und seine eigene Wirkung einzuschätzen. Basierend auf diesen Ergebnissen werden Ihnen Methoden zur Gesprächs- und Verhandlungsführung vermittelt. Der Umgang mit Einwänden und Preisverhandlungen sowie ein erfolgreicher Abschluss sind ebenfalls Bestandteil des Trainings.

Inhalte:

- Ermittlung der eigenen Persönlichkeit anhand der Biostrukturanalyse

Das STRUCTOGRAM® Trainingsprogramm für den Vertrieb im Überblick:

- Ableitung von Verhaltensempfehlungen für die verschiedenen Menschen- und Kundentypen
- Methoden und Werkzeuge zur Gesprächs- und Verhandlungsführung
- Methoden zum Umgang von Preisverhandlungen und Rabattgesprächen
- Werkzeuge für den Umgang mit Einwänden und Widerständen
- Methoden zum erfolgreichen verbindlichen Gesprächsabschluss

Ihr Nutzen:

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- sich selbst und Ihr Auftreten richtig einschätzen
- sich auf verschiedene Kunden einstellen
- schwierige Kunden überzeugen
- auf Einwände eingehen
- Preis- und Rabattgespräche erfolgreich führen
- verbindliche Abschlüsse sicherstellen

Teilnehmerkreis:

Serviceleiter, Service Key Account Manager, Ersatzteil Verkäufer, Service Vertriebsmitarbeiter (Außendienst), Vertriebsmitarbeiter

**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.**



Service proaktiv managen

...durch erfolgreiche Führung Servicewachstum erzielen

Zufriedene Service Mitarbeiter identifizieren sich mit dem Unternehmen und dessen After Sales Service und verkörpern diesen im Sinne von „people as brand“ zum Kunden. Wir vermitteln Führungskräften im Service Stellschrauben zur erfolgreichen Führung, Steuerung und Motivation von Service Teams und zeigen Ihnen, wie Sie die Mitarbeiter Motivation durch Anreizsysteme erhöhen und den Umsatz und Ertrag im Service durch zufriedene Mitarbeiter nachhaltig steigern.

Inhalte:

- Ziele, Rolle und Aufgaben einer Führungskraft zur erfolgreichen Steuerung im Service
- Führung von Mitarbeitern: Anerkennung - Unterstützung - Kritik
- Mitarbeiter Motivation und Anreizsysteme im Service
- Mitarbeiter Qualifikation und -entwicklung
- Mitarbeitergespräche als Grundlage für Teambildung, Motivation und Konfliktbewältigung
- Teambildung und Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen
- Pragmatische Methoden des Zeitmanagements

Ihr Nutzen:

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- durch Kompetenz Führungsakzeptanz erreichen
- aktive Kundenbetreuung auf allen Mitarbeiterstufen planen
- Mitarbeiter motivieren und Anreizsysteme im Service gestalten
- Mitarbeitergespräche professionell führen
- Ihre Zeit effizient planen und nutzen

Teilnehmerkreis:

Serviceleiter, regionale Serviceleiter, Service Teams

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.



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.



Selbst- und Menschenkenntnis

...richtiger Umgang mit verschiedenen Mitarbeitern und Kunden

Wie wirken wir auf Menschen und was zeichnet uns aus? Auf allen Ebenen der Kommunikation ist es wichtig seine eigene Persönlichkeit zu kennen. Diese ist unveränderlich wie ein Fingerabdruck. Für einen erfolgreichen Umgang mit Mitarbeitern, Kollegen, Kunden und Lieferanten ist es daher wichtig, sich diese Tatsache bewusst zu machen. Durch die Biostrukturanalyse bekommen Sie eine neutrale und wertfreie Selbsteinschätzung zur eigenen Persönlichkeit. Darauf basierend lernen Sie Ihre eigenen Stärken und Schwächen richtig einzusetzen sowie besser mit schwierigen Menschen umzugehen und dadurch Ihre Wirkung zu verbessern.

Inhalte:

- Wertungsfreie Ermittlung der eigenen Persönlichkeit durch eine Biostrukturanalyse

Das STRUCTOGRAM® Trainingsprogramm für Selbst-/ Menschenkenntnis im Überblick:

- Erkennen der persönlichen Eigenarten und Besonderheiten
- Eigene Stärken gezielt einsetzen
- Schnelle Einschätzung von Menschen
- Ableitung von Verhaltensempfehlungen für den Umgang mit verschiedenen Menschen

Ihr Nutzen:

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- wertungsfrei Ihre eigene Persönlichkeit ermitteln
- Ihre Stärken richtig einsetzen können
- schnell verschiedene Menschen einschätzen können und Ihr Verhalten darauf einstellen
- sich in schwierigen Situationen und gegenüber schwierigen Kunden richtig verhalten

Teilnehmerkreis:

Führungskräfte und alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt

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.



Erfolgreich Führen

...wie Sie erfolgreich Teams und Mitarbeiter führen

Wie führe ich meine Mitarbeiter richtig? Wie gehe ich mit den verschiedenen Menschentypen in meinem Team um? Was muss ich bei der Zusammenstellung von Teams beachten, damit Sie erfolgreich und produktiv sind? Mit diesen Kernfragen beschäftigt sich dieses neue Seminar. Jeder Mitarbeiter ist eine einzigartige Persönlichkeit mit individuellen Eigenheiten. Hierauf müssen sich Vorgesetzte einstellen. Durch die Biostrukturanalyse und die abgeleiteten Werkzeuge können Sie Ihre Mitarbeiter besser führen und motivieren. Dadurch steigern Sie die Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung und schaffen zugleich die Grundlage für nachhaltigen Erfolg.

Inhalte:

- Methode zur Ermittlung der verschiedenen Menschentypen

Das STRUCTOGRAM® Trainingsprogramm zur Personalführung im Überblick:

- Ableitung von Empfehlungen im Umgang mit verschiedenen Mitarbeitern
- Methode zur Zusammenstellung von erfolgreichen, funktionierenden Teams
- Empfehlungen für den Umgang mit Mitarbeitern in verschiedenen Situationen
- Umgang mit schwierigen Mitarbeitern

Ihr Nutzen:

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- Ihre Mitarbeiter zielorientiert einschätzen können
- was Sie im Umgang mit verschiedenen Mitarbeitern beachten müssen
- in verschiedenen Situationen und bei Problemen mit Mitarbeitern umgehen
- was Sie bei der Zusammenstellung von erfolgreichen Teams beachten müssen

Teilnehmerkreis:

Führungskräfte, Team- und Abteilungsleiter, alle mit Führungsaufgaben beauftragten Mitarbeiter im Service und Vertrieb

**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.**

Unsere Schulungen sind für für Gruppen von 6 - 12 Personen ausgelegt

Schulungen Grundlagenwissen:

- Professionelles Telefonieren 1 Tag

Schulungen für Service Techniker:

- Verhalten beim Kunden 2 Tage
- Service Techniker als Absatzmittler 2 Tage
- Kommunikation für Inbetriebnehmer, Einsteller und Anwendungstechniker 1 Tag
- Betriebswirtschaft für Service Techniker 2 Tage
- Train-the-Trainer 2 Tage

Schulungen für den Service Innendienst:

- Erfolgreiches Deeskalationsmanagement 1 Tag
- Aktive Angebotsnachverfolgung 1 Tag
- Ersatzteile und Dienstleistungen aktiv vermarkten 2 Tage
- Strategien für kundenorientierte Service Produkte 1 Tag
- Preisstrategien für Ersatzteile 1 Tag
- Exzellentes Service Marketing 1 Tag
- Erfolgsfaktoren für ein exzellentes Service Controlling 1 Tag
- Effiziente Einsatzsteuerung 1 Tag

Der Preis für unsere Service Mastertrainer beträgt pro Schulungstag 1.950 EUR

In dem Preis enthalten sind:

- Gemeinsame Vorbereitung und Erstellung des Schulungskonzepts
- Erstellung kundenspezifischer Schulungsunterlagen
- Protokollierung und Erstellung Umsetzungsvorschläge für die Praxis

Zuzüglich: 49 EUR je Teilnehmer für ausführliche Schulungsunterlagen

Im Preis nicht inbegriffen sind Nebenkosten für Reisen sowie Schulungsraummiete (falls nicht die Räumlichkeiten des Auftraggebers genutzt werden), die nach Aufwand 1:1 verrechnet werden. Die gesetzliche Mehrwertsteuer wird gesondert erhoben.

**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.**

Unsere Schulungen sind für für Gruppen von 6 - 12 Personen ausgelegt

Schulungen für den (Service) Vertrieb:

- | | |
|---|--------|
| ▪ Aktive Angebotsnachverfolgung | 1 Tag |
| ▪ Ersatzteile und Dienstleistungen aktiv vermarkten | 2 Tage |
| ▪ Gezielte Service Vertriebsplanung durch Key Account Manager | 1 Tag |
| ▪ Erfolgreich Verkaufen | 2 Tage |

Schulungen für Führungskräfte:

- | | |
|-----------------------------------|--------|
| ▪ Service proaktiv managen | 1 Tag |
| ▪ Teamarbeit Service und Vertrieb | 2 Tage |
| ▪ Selbst- und Menschenkenntnis | 2 Tage |
| ▪ Erfolgreich Führen | 2 Tage |

Der Preis für unsere Service Mastertrainer beträgt pro Schulungstag 1.950 EUR

In dem Preis enthalten sind:

- Gemeinsame Vorbereitung und Erstellung des Schulungskonzepts
- Erstellung kundenspezifischer Schulungsunterlagen
- Protokollierung und Erstellung Umsetzungsvorschläge für die Praxis

Zuzüglich: 49 EUR je Teilnehmer für ausführliche Schulungsunterlagen

Im Preis nicht inbegriffen sind Nebenkosten für Reisen sowie Schulungsraummierte (falls nicht die Räumlichkeiten des Auftraggebers genutzt werden), die nach Aufwand 1:1 verrechnet werden.
Die gesetzliche Mehrwertsteuer wird gesondert erhoben.

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.

Nachhaltiger Transfer in den Alltag

...zwei Optionen für einen nachhaltigen Wissenstransfer in den Alltag

Die Zeitdauer für eine Verhaltensänderung bedarf bis zu sechs Monate. Deshalb unterstützen wir Ihre Service Mitarbeiter nicht nur durch eine exzellente Durchführung, sondern animieren und erinnern die Teilnehmer auch an die Umsetzung der erlernten Inhalte. Die Mitarbeiter erhalten Transferaufgaben für eine erfolgreiche Umsetzung in der Praxis. So werden Erfahrungen vertieft und erste Erfolge verstärkt.

1. Option: Telefon- / Video- / Skype-Follow-Up

- In Telefonaten bzw. Videokonferenzen werden die ersten Erfahrungen mit der Umsetzung des Erlernten diskutiert
- Vertiefung von ersten Erfolgen
- Tipps und Hinweise für weitere Verbesserungen

→ **Investition nach Bedarf: ca. 1,5 Std. pro Teilnehmer**

2. Option: Persönlicher Feedbacktermin mit den Teilnehmern vor Ort

- In einem persönlichen Follow-Up Termin werden in der Gruppe oder einzeln die Erfolge bei der Umsetzung des Erlernten ausgetauscht
- Das Erfolgstagebuch wird diskutiert
- Klärung von Problemen und Schwierigkeiten sowie Erarbeitung von Lösungen
- Vertiefung der Themen in Praxisübungen

→ **Investition: 1 Schulungstag bei 6 Teilnehmern bzw. ca.1,5 Std. bei Einzelcoaching**

Auszug aus unseren Referenzkunden

Mehrere tausend zufriedene Schulungsteilnehmer aus führenden internationalen Unternehmen sprechen für **IMPULS** als qualifizierten Schulungspartner.



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.

Ihr Ansprechpartner für die Kommunikations- und Verhaltensschulungen

Wenn Sie Interesse an unseren Schulungen oder Fragen zu unserem Angebot haben, sprechen Sie uns jederzeit gerne an



Marco Strobel-Fuchs

Gerne steht Ihnen Herr Strobel-Fuchs vorab für ein persönliches Kennenlernen zur Verfügung.

Beruflicher Hintergrund

- Dipl. Betriebswirt (FH)
- Senior Consultant, Mastertrainer
- **Ansprechpartner für:** Kommunikations- und Verhaltensschulungen, Methoden Fortbildung Service-Controlling
- **Kontakt:** strobel-fuchs@impuls-consulting.de
- **Sprachen:** Deutsch, Englisch

- 10 Jahre Beratungs- und internationale Trainererfahrung
- Schulung und Qualifizierung von Service Mitarbeitern
- Gestaltung und Durchführung von Service Seminaren
- Referent beim VDMA Service Manager Lehrgang
- Analyse und Optimierung von Prozessen bei zahlreichen internationalen Unternehmen
- Entwicklung und Umsetzung von Wachstumsstrategien



Peter Elspermann

Gerne steht Ihnen Herr Elspermann vorab für ein persönliches Kennenlernen zur Verfügung.

Beruflicher Hintergrund

- Bankkaufmann und Jurist
- Mastertrainer, STRUCTOGRAM® Trainer
- **Ansprechpartner für:** Erfolgreich Verkaufen, Selbst- und Menschenkenntnis und Erfolgreich Führen
- **Kontakt:** elspermann@impuls-consulting.de
- **Sprachen:** Deutsch, Englisch

- Über 30 Jahre Verantwortung und Erfahrung in führenden mittelständischen Unternehmen
- Perspektivenwechsel: Mit Achtsamkeit, Humor und mehr Menschenkenntnis wirksamer kommunizieren, verkaufen und führen, einfach, strukturiert, wirksam

**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.**

Ihr Ansprechpartner für die Methoden-Fortbildungen

Wenn Sie Interesse an unseren Schulungen oder Fragen zu unserem Angebot haben, sprechen Sie uns jederzeit gerne an



Martin Auer

Gerne steht Ihnen Herr Auer vorab für ein persönliches Kennenlernen zur Verfügung.

Beruflicher Hintergrund

- Dipl. Betriebswirt
- Stellvertretender Geschäftsführer
- **Ansprechpartner für:** Ersatzteil-Pricing
- **Kontakt:** auer@impuls-consulting.de
- **Sprachen:** Deutsch, Englisch
- 11 Jahre Beratungs- und internationale Trainererfahrung
- Entwicklung und Umsetzung von internationalen Ersatzteil-Preisstrategien in der Investitionsgüterindustrie
- VDMA Referent für zukunftsorientierte Preissysteme im Maschinen- und Anlagenbau
- Referent beim VDMA Service Manager Lehrgang



Kathrin Gasslmaier

Gerne steht Ihnen Frau Gasslmaier vorab für ein persönliches Kennenlernen zur Verfügung.

Beruflicher Hintergrund

- B.Sc. Business Administration
- Senior Consultant
- **Ansprechpartner für:** Service-Produkte und Marketing
- **Kontakt:** gasslmaier@impuls-consulting.de
- **Sprachen:** Deutsch, Englisch, Französisch
- 8 Jahre Beratungs- und internationale Trainererfahrung
- 2 Jahre Kommunikations- und Marketing-Spezialistin in der Investitionsgüterindustrie in der Schweiz
- Expertin für die Entwicklung und Realisierung von internationalen Marketing- und Kommunikationskonzepten

**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.**