



Training

Serviceorientierung für Techniker mit Kundenkontakt

Nutzen Sie den Kundenkontakt Ihrer
Servicetechniker aktiv für nachhaltige
Kundenbindung und Zusatzverkäufe



**Trainer
Mediator
Systemaufsteller & Coach**



Training

Ihr Nutzen

Überzeugender Kundenservice ist heute ein wichtiger Wettbewerbsvorteil. Wenn beim Kunden etwas schief geht, sind Servicetechniker mit Ihrem Fachwissen gefragt. Techniker und Monteure im Kundendienst sind oft länger beim Kunden als ihre Vertriebskollegen. Dabei steht häufig das technische Problem im Vordergrund. Methoden der erfolgreichen Kundenkommunikation sind erforderlich um eine Auseinandersetzung mit dem Kunden zu umgehen.

In diesem Seminar trainieren Sie Methoden, wie Sie Kundengespräche konstruktiv, lösungs- und serviceorientiert führen. Sie erhalten Werkzeuge, wie Sie das Vertrauen Ihrer Kunden gewinnen und so die Kundenverbindung aktiv ausbauen.

Gewinnen Sie in diesem Workshop mehr Sicherheit und Kompetenz im Umgang mit Ihren Kunden. Entwickeln Sie über die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Ihrem Kunden die Basis für mögliche Zusatzverkäufe und eine höhere Kundenbindung.



Training

Ziele und Inhalte

Das richtige Auftreten beim Kunden

- Der erste Eindruck entscheidet
- Was Ihre Kunden von Ihnen erwarten
- Ihre innere Einstellung zum Kunden und Vertrauensaufbau
- Die richtige Problemanalyse
- Treffen Sie klare Vereinbarungen
- Erkennen Sie die Reklamation als Chance für Ihr Unternehmen

Grundlagen der Kommunikation

- Sprechen Sie die Sprache des Kunden statt „Technikerlatein“
- Gesprächsführung mit schwierigen Kunden
- Aktives Zuhören und effektive Fragetechniken
- Negatives positiv ausdrücken
- Kundeneinwände richtig behandeln

Zufriedene Kunden sind loyale Kunden

- Wie Sie Kunden für die beste Lösung „gewinnen“
- Kundenbegeisterung durch Mehrwerverlebnisse
- Wie Sie Ansatzpunkte für Zusatzverkäufe finden
- Informationsfluss und optimale Zusammenarbeit mit dem Vertrieb
- Übungen und Praxisfälle



Training

Die Zielgruppe

Servicetechniker, Monteure, Kundendiensttechniker bzw. alle, die neben ihrem technischen Know-how ihre Handlungskompetenz im Kundenkontakt erweitern möchten

Methoden

Praxisorientiertes, vertriebsrelevantes Präsenztraining: Einzel- und Gruppenarbeit, Rollentrainings, Diskussion von Praxis- und Best-Practice-Beispielen, Erfahrungsaustausch, Trainer-Input, individuelles Feedback, Selbstreflexion

Inhouse-Training

Teilnehmerzahl

Dauer

Maximal 12 Personen

2 Tage

Seminar-Ort

Termin

Wird durch den Kunden festgelegt

Nach Absprache



Referenzunternehmen

- AOK – Die Gesundheitskasse Bayern
- BImA - Bundesanstalt für Immobilienangelegenheiten
- Buchert & Domröse (Bauträger)
- Coaching von Immobilienmaklerbüros
- Dienstleistungsbranche
- Doris Stein Consulting
- DSE- GmbH (Alten- und Pflegeeinrichtungen)
- Flamme Möbel Fürth, München, Berlin
- Future Living – Messeverkauf
- ias academy Zürich
- IME - Seminare / Institut für Managemententwicklung Bielefeld
- Jobcenter der Bundesagentur für Arbeit
- Haufe Akademie Freiburg
- Kompetenz-Zentrum Bau
- Stadtverwaltungen (z.B. Stadt Fürth)
- Steuerkanzleien und Wirtschaftsprüfer
- Thermo Fisher Scientific Erlangen
- Vorwerk-Einbauküchen Wuppertal



Referenzprojekte

- **AOK – die Gesundheitskasse Bayern**
Entwicklung der Führungskompetenz durch Training, Begleitung bei Teamentwicklungsprozessen, Teamworkshop für Führungskräfte
- **BlmA Berlin - Bundesanstalt für Immobilienaufgaben**
Rhetorik- und Verkaufstraining für Mitarbeiter der Bundesanstalt für Immobilienaufgaben im Innen- und Außendienst
- **Flamme-Möbel Fürth**
Verkaufstraining von Verkaufsnachwuchskräften für beratungsintensive Produkte, Verkaufstraining im Messedirektvertrieb, Begleitung von Verkaufsfördermaßnahmen, Training on the Job, Führungskoaching, Zeit- und Selbstmanagement
- **Stadtverwaltung Fürth/Bundesagentur für Arbeit**
Interkulturelle Konfliktmoderation/-mediation und Coaching von Führungskräften, Teamentwicklung und Teamcoaching
- **Thermo Fisher Scientific Erlangen**
Kundenorientierung für Servicetechniker und Mitarbeiter mit Kundenkontakt und Coaching von Führungskräften



Der Trainer

Rudi Dobrinski ist ein gefragter Vertriebstrainer, Management Consultant, Führungskräfteentwickler, Wirtschaftsmediator und Business Coach. Er verfügt über Know-how aus 10 Jahren Beratung, Training und Coaching und über 20 Jahre Praxiserfahrung im Verkauf und in der Führung im Vertrieb. Zu seinen Kunden zählen sowohl Großkonzerne als auch mittelständische Unternehmen. Schwerpunkte ist dabei der Handel ebenso wie die Dienstleistungsbranche, z. B. (Kranken)-Versicherungen, IT, Beratungsunternehmen, Technologieunternehmen, die Immobilienwirtschaft u.v.m.

Sie erleben aktivierende praxisnahe Trainings auf der Basis neuester Erkenntnisse (z. B. aus der Gehirnforschung) und Sie erhalten wertvolle Tipps, die Ihre Vertriebserfolge unmittelbar und nachhaltig steigern.

Kontakt:

Rudi Dobrinski
Gartenstraße 34
91091 Großenseebach

fon: +49 (0)9 135 – 735 87 74
mobil: +49 (0)1 74 – 1 86 23 61

Internet: www.rudi-dobrinski.de
E-Mail: mail@rudi-dobrinski-de