

Kundenorientierung für Servicetechniker – Basistraining

Zielgruppe:

Mitarbeitende aus dem technischen Service, der Montage und Wartung, die direkten Kundenkontakt haben

Ziele:

Überzeugender Kundenservice ist heute ein wichtiger Wettbewerbsvorteil: Servicetechniker und Monteure im Kundendienst sind oft länger beim Kunden als ihre Kollegen aus dem Verkaufsbereich. Ihr Auftreten, ihr Verhalten und ihre Gesprächsführung wirken ganz unmittelbar auf das Ansehen des Unternehmens. Jedoch bringt es ihr Arbeitsalltag mit sich, dass sie vor sehr unterschiedlichen Aufgaben stehen, um die Kundenzufriedenheit zu verbessern und damit künftige Kaufentscheidungen zu beeinflussen und das Geschäft auszubauen.

In diesem Training lernen die Teilnehmenden

- bei ihren Kunden einen klaren Standpunkt zu beziehen, wertschätzend und auf Augenhöhe zu reagieren und kritische Gesprächssituationen souverän zu meistern,
- den Menschen gegenüber nicht ins Abseits zu drängen, sondern auf Einwände und Widerstände gut zu reagieren,
- mit Reklamationsfällen und Konfliktsituationen richtig umzugehen,
- gemeinsam mit dem Kunden nach Lösungen zu suchen und damit die weitere erfolgreiche Zusammenarbeit und nachhaltige Kundenbindung zu erzeugen.

Inhalte:

- **Mein Kunde und ich**
 - Erwartungen und Einstellungen des Kunden
 - Unsere Wahrnehmung und unsere Wirkung
 - Der Entscheidungsprozess beim Menschen
 - Bedeutung der Sach- und Beziehungsebene im Umgang mit Kunden
 - Der erste Eindruck - wie wir sicher und überzeugend auftreten
 - "Wir sind, was wir denken" - unsere Ausstrahlung auf Außenstehende
 - Der Mensch als Typ - ein Persönlichkeitsprofil

- Aufbau der Kundenbindung bei unterschiedlichen Kundentypen
- Wege zum Aufbau einer vertrauensvollen Kundenbeziehung
- Argumentationsfindung für unsere Produkte, den Service und die Preise
- Unsere Leistung, unsere Vorteile - die Basis für das Gespräch mit dem Kunden
- Wege, um Kunden für die beste Lösung zu "gewinnen"
- Wann und wie wir den Austausch alter Teile bzw. den Ersatz durch neue Lösungen ins Gespräch bringen

- **Meine Gesprächsführung**
 - Verbale und nonverbale Kommunikation
 - Die vier Seiten einer Kommunikation
 - Durch Fragen führen
 - Positives Formulieren
 - Dialektik - die Kunst der Argumentation
 - Suggestive Sprachmuster einsetzen
 - Lösungs- und angebotsorientiert denken, sprechen und handeln
 - Aktives Zuhören
 - Techniken der Einwandbehandlung
 - Struktur eines Reklamationsgesprächs
 - Unangenehme Informationen überbringen
 - Abschlussgespräch und Übergabe beim Kunden
 - Handlungsplan und Umsetzungsaufgaben für die sich anschließende Praxisphase

Methoden:

Trainerinput, Präsentation, Moderation, Einzel- und Kleingruppenarbeit mit Ergebnispräsentationen, Diskussion, Durchführung von Praxissequenzen (ggfls. Mit Videoaufzeichnung) und deren Analyse

Gruppengröße: max. 12 Personen

Dauer Basistraining: 2 Tage

In einem zeitlichen Abstand von 6 bis 8 Wochen soll das Aufbautraining mit Reflexion durchgeführt werden.