

Kundenorientierung für Servicetechniker – Aufbautraining mit Reflexion

Zielgruppe:

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

Voraussetzung: Besuch des zweitägigen Basistrainings

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:

Die nachfolgenden Inhalte werden auf Basis des Handlungsplans (Basistraining) und der Umsetzungsaufgaben in der Praxisphase bearbeitet.

▪ **Meine Erfahrungen**

- Von wo kam ich?
- Was hatte ich mir selber vorgenommen?
- Wie sehe ich mich heute?
- Was ist gut und erfolgreich gelaufen?
- Über welche konkreten Erfolge kann ich berichten?
- Wo gab es Herausforderungen?

- Welche Tipps leite ich für andere aus meinen Erfahrungen ab?
 - Welches eigene Verhalten möchte ich als nächstes verbessern?
 - Welche Unterstützung brauche/wünsche ich mir noch?
 - Rückblick auf das Basisseminar
 - Herausfordernde Kundensituationen beschreiben
- **Mein Verhalten**
- Telefonverhalten
 - Umgang mit eigenen Konflikten
 - Umgang mit Stress
 - Herausfordernde Kundensituationen lösen

Methoden:

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

Gruppengröße: max. 12 Personen

Dauer Aufbautraining/Reflexion: 2 Tage