Der Techniker als Repräsentant des Unternehmens (Aufbau)

Überblick

Der Techniker ist meist länger beim Kunden als der Vertriebsmitarbeiter. Bedingt durch die Aufgaben des Technikers dreht es sich dabei häufig um Probleme. Die Kommunikation zwischen Techniker und Kunde ist daher sehr konfliktanfällig.

Das Auftreten und Verhalten des Technikers beim Kunden ist das Aushängeschild des Unternehmens. Kundenfreundlicher Service und Beratung beeinflussen maßgeblich die Kaufentscheidung. Dadurch wird der Techniker praktisch zum Verkäufer.

Die Teilnehmer erfahren, worauf es beim Kundenbesuch, neben dem technischen Fachwissen, noch ankommt und wie sie
Gespräche serviceorientiert und zur Zufriedenheit aller führen können.

In diesem **Aufbauseminar** geht es um die Praxis.

Die Inhalte des Grundlagenseminars "Der Techniker als Repräsentant des Unternehmens (Grundlagen)" werden vertieft und in Übungen trainiert. Der Schwerpunkt liegt hierbei auf der praktischen Umsetzung des Erlernten.

Dauer:
2 Tage

Preis:
1.080,00 € (1.285,20 € inkl. MwSt.)

Kursinhalt

Angepasste Gesprächsführung

Gesprächsplanung

Krisengespräche führen (verschiedene Situationen)

Positive Spache... mit Wort und Tat

Die Mimik im Gespräch

Was sagt der Kunde "wirklich"?

Wie lautet die Fragen zur Antwort - Fragetechnik

Das Werkzeug "Sprache" bewusst machen

...erworbenes Wissen anwenden

Voraussetzungen

Besuch des Trainings: Der Techniker als Repräsentant des Unternehmens (Grundlagen)

Zielgruppe

Techniker