Der Techniker als Repräsentant des Unternehmens (Grundlagen)

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.

Dauer:
2 Tage

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

Kursinhalt

Das richtige Auftreten beim Kunden in verschiedenen Situationen

Was erwartet der Kunde von seinem Kundenservice

Störungen beim Kundenkontakt und wie man sie vermeiden kann

Aufbau einer persönlichen Beziehung zum Kunden

Gesprächsaufbau und richtiges Verhalten im Gespräch mit dem Kunden

"Einfühlen" in die Situation des Kunden

Die Rolle des "Schlichters"

Krisengespräche

Führen im Kundengespräch

Verhalten bei schwierigen Kunden

Richtiges Zuhören

Der Kundennutzen

Fragetechnik und Einwand Behandlung

Voraussetzungen

keine

Zielgruppe

Techniker