

Service für den Kunden

Seminarziel

Die Teilnehmer

- Lernen die grundlegende Bedeutung von Kundenorientierung und Service der Firma (Kundenleitlinien)
- Verstehen den Nutzen den der Kunde erwartet
- Sollen spezielle Bedarfe der Kunden mitteilen und zum Erfahrungsaustausch bereitstellen
- Sollen die Situation des Kunden analysieren und künftigen Bedarf erkennen und festhalten
- Verstehen das „Gesamtbetreuungskonzept“ und erkennen Ihre eigene Wichtigkeit dabei
- Sollen Ihre eigene Wirkung beim Kunden erkennen und optimieren
 - Fahrzeug
 - Kleidung
 - Werkzeuge
 - Kundenorientierte Sprache
 - Auftreten u.a.
- Sollen ihr Verhalten kundengerecht einüben

Inhalte

- Kundenorientierung
- Nutzenargumentation Service
- Servicekonzept für den Kunden
- Persönliche Wirkung beim Kunden



Methoden

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Rollentraining
- Feedback-Runden

Organisation

- Zielgruppe
 - Servicetechniker
 - Servicemitarbeiter
- Dauer
 - 2 Tage