

## KUNDEN- UND SERVICEORIENTIERUNG FÜR TECHNIKER

### Beratung und Kommunikation mit Kunden vor Ort

*„Sie müssen nur noch den Chinch in die Buchse stecken, dann müsste es passen. Ich bin dann schon mal weg. Rufen Sie in der Hotline an, wenn's doch nicht passt.“*

Techniker und Ingenieure sind meist sehr in ihrem Fachjargon verhaftet. Anwender komplexer technischer Geräte brauchen jedoch kompetente Ansprechpartner, die eine für sie verständliche Sprache sprechen und ihnen schnell umsetzbare Lösungen aufzeigen. In diesem Seminar trainieren Techniker, die sich zum Serviceberater entwickeln möchten, wie sie ein partnerorientiertes Beratungsgespräch führen. Sie lernen, wie sie Vertrauen beim Gegenüber aufbauen und sich dadurch als Kunden bindender Erfolgsfaktor etablieren können.

Dieses zweitägige Training richtet sich an alle Ingenieure und Techniker erklärungsbedürftiger Produkte, die direkten Kundenkontakt haben.

Blanke Theorie mit Frontalunterricht finden Sie bei uns nicht. Das eigene Erleben und Ausprobieren steht im Vordergrund des Seminars. Anhand konkreter Situationen aus Ihrem Arbeitsalltag wird Ihr eigenes Auftreten beim Kunden reflektiert. Veränderungsmöglichkeiten werden aufgezeigt und direkt an realistischen Praxisbeispielen geübt. Aktive Lernerlebnisse ermöglichen es Ihnen außerdem, sich auch einmal in den Kunden hinein zu versetzen und beispielsweise zu fühlen, was der Kunde mit oben beschriebener Aussage anfangen kann.

#### Zielgruppe im Überblick:

- Ingenieure und Techniker im technischem Umfeld, die Kundengespräche direkt vor Ort führen

#### Themen im Überblick:

- Kundenorientierung und Beratung
  - Authentischer und glaubwürdiger Auftritt
  - „Einwand-freie“ Gesprächsführung
  - Nutzenargumentation in der Kundenberatung
- Gelebte Kundenorientierung
  - Kundenbegeisterung durch Mehrwörterlebnisse
  - Fettnäpfchen und schwierige Situationen
- Persönliche Kompetenzen des Technikers
  - Lösungsanbieter und Beziehungspfleger
  - Innere Einstellung und Vertrauensaufbau

#### Ihre Investition:

EUR 890,- zzgl. ges. MwSt.

(inkl. Teilnehmerunterlagen, Getränke und Mittagessen)

#### Haben Sie Zeit?

13.-14.02.2012 - Stuttgart (Ludwigsburg)

09.- 10.10.2012 – Stuttgart (Ludwigsburg)

INHALT

ZIELGRUPPE

METHODE

ÜBERBLICK

