



Der vertriebsorientierte Servicetechniker

Kunden exzellent betreuen und binden

Servicemitarbeiter haben nach dem Verkauf wesentlich mehr Kundenkontakte als der Vertrieb.

Sie sind die Schnittstelle zum Kunden und sehen und hören was vor Ort beim Kunden passiert. Gibt es neue Ansätze, hat der Kunde vielleicht vor seine Anlage zu erweitern? Genau diese oder andere Geschäftsmöglichkeiten bekommt der Servicemitarbeiter mit, die aber selten genutzt werden.

Wie kann das Auftreten der Servicemitarbeiter vor Ort optimiert und verbessert werden, so dass ihn der Kunde als kompetenten Partner wahrnimmt. Dabei spielen insbesondere die Freundlichkeit, Verlässlichkeit, fachliche Kompetenz, Erreichbarkeit, Zuverlässigkeit, Glaubwürdigkeit, Verständnis, Schnelligkeit und die Hilfsbereitschaft eine maßgebliche Rolle.

In diesem Praxis-Quickseminar lernen Ihre Servicemitarbeiter kundenorientiertes, freundliches und überzeugendes Verhalten gegenüber Kunden.

Ihr Nutzen

Sie gewinnen mehr Sicherheit und Kompetenz beim Kunden durch überzeugendes Auftreten und

- helfen durch gezielte Fragen die Kundenprobleme zu beseitigen
- bieten dem Kunden Nutzen durch Zusatzverkäufe
- gehen souverän mit aufgebrauchten Kunden um
- gewinnen aus unzufriedenen Kunden Stammkunden

Themenschwerpunkte

- Die große Bedeutung des Kundendienstes neben dem Vertrieb
- Die wichtige Rolle des Servicetechnikers bei der Ausrichtung auf Kundenbedürfnisse und Kundenzufriedenheit
- Der wichtige erste Eindruck durch positives Auftreten des Servicetechnikers, um Vertrauen aufzubauen
- Kundenorientierte Gesprächsführung, besser auf den Kunden und seine Wünsche eingehen, technischen Zusatzbedarf erkennen
- Kundengespräche professionell durch Fragen führen
- Nutzen und gute Beratung einfach und verständlich darstellen
- Kundenkontakt verbessern und den Kunden positiv beeinflussen - mehr verkaufen
- Mehr Zusatzverkäufe durch gezielte Beratung für Verbrauchsmaterialien, Zusatzdienstleistungen und neue Produkte
- Bei Reklamationen und Konflikten überzeugend handeln

Zielgruppe

Servicetechniker, Techniker, Monteure, Spezialisten und Supporter, die Kundenkontakt haben.

Termine und Orte

27.02.2020 - Niedernhausen (FFM)
17.11.2020 - Niedernhausen (FFM)

Auch firmenintern buchbar!

Dauer

14.00 Uhr - 18.00 Uhr - mit anschließendem Get-Together

Investition

€ 410,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Get-Together

Seminar-Nr. PQ-VT-3

BXB

Anmeldung

Fax: 0 61 05 / 60 75

eMail: info@bxb.de

www.bxb.de

BXB Management der Wirtschaft GmbH
Farmstraße 16 - 18
64546 Mörfelden- Walldorf

Der vertriebsorientierte Servicetechniker - Kunden exzellent betreuen und binden - PQ-VT-3

Veranstaltungsort und Termine

27.02.2020 - H+ Hotel Wiesbaden, Zum Grauen Stein 1, 65527 Niedernhausen (FFM)

17.11.2020 - H+ Hotel Wiesbaden, Zum Grauen Stein 1, 65527 Niedernhausen (FFM)

Hotelreservierung

BXB reserviert für Sie gerne ein Einzelzimmer mit Frühstück. Die Hotelkosten bezahlen Sie bitte direkt am Abreisetag im Hotel.

Zum Seminar melde ich folgende Personen verbindlich

an:

Übernachtung vom Vortage an

| | | | | |
|---------------------------|--------|-----------------------------|---|--------------------------------|
| Name / Vorname / Position | Termin | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> während der Seminardauer | <input type="checkbox"/> keine |
| Name / Vorname / Position | Termin | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> während der Seminardauer | <input type="checkbox"/> keine |
| Name / Vorname / Position | Termin | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> während der Seminardauer | <input type="checkbox"/> keine |
| Name / Vorname / Position | Termin | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> während der Seminardauer | <input type="checkbox"/> keine |

Firma / Abteilung

Name / Vorname

Straße / Nr. PLZ / Ort

Telefon / Durchwahl Telefax

eMail

Ort / Datum Unterschrift

Auszug aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BXB Managementzentrum der Wirtschaft GmbH

Rücktrittsregelung

Falls Sie den bestätigten Seminarplatz nicht einnehmen können, ist die BXB Managementzentrum der Wirtschaft GmbH unverzüglich zu benachrichtigen.

Dafür gelten für die Halbtagsveranstaltungen folgende Regelungen: Für Stornierungen oder Verschiebungen bis 14 Tage vor Seminarbeginn berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von 95 € zzgl. der gesetzlichen MwSt. pro Teilnehmer. Bei späteren Absagen oder bei Nichterscheinen ist die volle Teilnehmergebühr fällig. Für die 1-tägigen oder mehrtägigen offenen Seminaren gelten folgende Rücktrittsgebühren: bis 6 Wochen vor Seminarbeginn 20 %, bis 4 Wochen vor Seminarbeginn 40 %, bis 3 Wochen vor Seminarbeginn 60 %, bis 2 Wochen vor Seminarbeginn 80 %, innerhalb der letzten beiden Wochen vor Seminarbeginn 100 % der Gesamtinvestition. Ersatzteilnehmer können selbstverständlich genannt werden. Für die Ausbildungsprogramme gelten folgende Rücktrittsgebühren: bis 3 Wochen vor Beginn 25 %, innerhalb der letzten 3 Wochen vor Beginn 100 % der Gesamtinvestition. Es gilt immer der erste Termin. Sollten Sie während des Seminars oder des Ausbildungsprogramms aus besonderen Gründen die Teilnahme abbrechen, besteht kein Recht auf Gutschrift oder Rückzahlung.

Gerichtsstand

Als Gerichtsstand wird Darmstadt vereinbart. Alle Änderungen oder Abweichungen müssen schriftlich erfolgen.