

## Der Techniker als Repräsentant des Unternehmens (Aufbau)

### **Beschreibung:**

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" werden vertieft und in Übungen trainiert. Der Schwerpunkt liegt hierbei auf der praktischen Umsetzung des Erlernten.

### **Dauer:**

2 Tage

### **Inhalte:**

- Angepasste Gesprächsführung
- Gesprächsplanung
- Krisengespräche führen (verschiedene Situationen)
- Positive Sprache... mit Wort und Tat
- Die Mimik im Gespräch
- Was sagt der Kunde „wirklich“?
- Wie lautet die Frage zur Antwort? – Fragetechnik
- Das Werkzeug „Sprache“ bewusst machen
- ...erworbenes Wissen anwenden

