

Der Techniker als Repräsentant des Unternehmens (Grundlagen)

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.

Dauer:

2 Tage

Inhalte:

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