>> Kundenorientierung und Servicequalität

Der Techniker beim Kunden

Fachleute im Einsatz beim Kunden sind eine der wichtigsten Schnittstellen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer. Die richtige Kommunikation mit Kunden erleichtert nicht nur die technische Abwicklung eines Auftrages, sondern sorgt auch für mehr Zufriedenheit bei den Kunden.

Ihr Nutzen

Sie wissen, worauf es bei der technischen Beratung, bei der Behandlung von Problemen und bei der Suche nach Lösungen ankommt. Sie erweitern das Verständnis für Ihre Kunden, lernen die wichtigsten Schritte im Kontakt mit Ihren Kunden kennen und können auch in schwierigen Situationen souverän handeln.

Preis pro Teilnehmer

EUR 650,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

1 Tag(e)/Day(s)

Voraussetzungen

keine

Hinweise

Version: N/A

Seminarinhalte

* Voraussetzungen erfolgreicher Kommunikation im persönlichen Kundenkontakt
- Grundlagen der Kommunikation
- Terminvereinbarungen und Termine
- Richtig zuhören können
- Gesprächs- und Fragetechniken

* Auftreten beim Kunden
- Meine Aufgabe, Rolle und Funktion
- Probleme richtig erfassen und Lösungen anbieten
- Typen erkennen und damit umgehen

* Wege zu noch mehr Servicequalität
- Einwandbehandlung und Reklamation
- Umgang mit Kritik und Angriffen
- Die Sprache des Kunden finden
- Leistungen richtig erklären

* Wege zu noch mehr Kundenbindung
- Die Gesamtsituation beim Kunden erfassen
- Bedürfnisse richtig erkennen
- Vertrauen schaffen und pflegen
- Weitere Services und Zusatzleistungen anbieten
- Mit Zusatzverkauf richtig umgehen

EGOS! PDF MVC Content Application Framework v9.2506.26.1. ©2025 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten. Created on 12.07.2025 09:03:59. ID4472. Kundenorientierung und Servicequalität Der Techniker beim Kunden

© 2025 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten.