Sabine Oberhardt®
Erfolgs- und Balancestrategien

Service

Der Monteur im Kundenkontakt

Kundenzufriedenheit steigern durch exzellenten Service

Ausgangssituation:
Hatten Sie auch schon den Eindruck, dass Ihr Kunde, obwohl Sie sich sehr angestrengt hatten, nicht zufrieden war? Viele Servicetechniker überzeugen durch Ihre fachliche Kompetenz, vernachlässigen jedoch die Beziehungsebene beim Kunden.

Ziel:
Sie trainieren, wie Sie Ihren Kunden nicht nur fachlich überzeugen, sondern auch eine Beziehungsebene aufbauen. Sie lernen Mehrwertstrategien, um den Kunden dauerhaft an Ihr Unternehmen zu binden. Sie trainieren Techniken im Umgang mit dem Kunden von der Begrüßung, der Auftragserfassung und den speziellen Wünschen bis hin zur Übergabe und zum Abschluss.

Schwerpunkte:
- Die neue Rolle des Monteurs: Vom Fachexperten zum Dienstleister
- Erwartungen der Kunden erkennen und erfüllen
- Auftreten und Verhalten: von der Begrüßung über die Einweisung bis zur Verabschiedung
- Kundenorientierte Kommunikation: Typgerecht und individuell
- Mehrwertstrategien: Wie Sie Ihren Kunden von Ihrer Leistung begeistern und ihm einen Mehrwert bieten
- Augen auf für weitere Aufträge
- Wie Sie von Ihrem Kunden eine Empfehlung erhalten
- Fallbeispiele: Fit für die Praxis
- Wie Sie mit einem letzten positiven Eindruck den Kunden binden

© by Sabine Oberhardt · Sabine Oberhardt GmbH & Co. KG · Herrenäckerstr. 52 · D-74363 Güglingen · www.sabineoberhardt.com