Sabine Oberhardt®
Erfolgs- und Balancestrategien

Service

Der Servicemitarbeiter: Der Repräsentant des Unternehmens

Ausgangssituation:
Als Servicemitarbeiter stehen Sie beim Kunden im Fokus. Ihre Persönlichkeit und Ihr Auftreten entscheiden über weitere Aufträge des Kunden. Als Servicemitarbeiter haben Sie mehr Kundenkontakte als der Vertriebsmitarbeiter. Sie erkennen, welche Bedarfe der Kunde hat. Jetzt gilt es, diese nur noch zu wecken!

Ziel:
Sie trainieren ein kompetentes und überzeugendes Auftreten beim Kunden. Sie erlernen Kommunikationsstrategien im Umgang mit Ihrem Kunden. Sie erhalten effektive und praktische Tipps, wie Sie Ihren Kunden für sich und das Unternehmen gewinnen.

Schwerpunkte:
- Ihr Auftritt entscheidet über die Kundentreue
- Wie Sie bei Ihrem Kunden punkten: Freundlichkeit, Glaubwürdigkeit, Schnelligkeit und Hilfsbereitschaft zählen
- Aufgaben des Servicemitarbeiters
- Kundenerwartungen
- Kundendienst und Vertrieb: Wie Sie sich richtig positionieren
- Kundengespräche professionell führen
- Kundenorientierte Gesprächsführung – wie Sie die Wünsche des Kunden erfüllen und einen Mehrwert erzeugen
- Kundenbindungsmaßnahmen: Wie Sie Ihren Kunden langfristig an das Unternehmen binden

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