

Tagesseminar

## Machen Sie Ihren Kundendienst zum Best-Seller!

### Technischer Kundendienst – Chancen für den Zusatzverkauf nutzen

Nach erfolgreicher Auftragserfüllung hält Ihr Kundendienst den **regelmäßigen Kontakt** zu ihren Kunden. Er ist direkt vor Ort und ganz nah dran an den Sorgen und Wünschen Ihrer Kunden.

Ihre Servicetechniker sind **Ihr Aushängeschild** und können die Bindung Ihrer Kunden an Ihr Unternehmen deutlich verstärken. Schließlich kaufen wir am liebsten bei den Menschen, die uns verstehen und von denen wir verstanden werden.

#### Zielsetzung:

Stärken Sie die Kompetenzen Ihrer Servicemitarbeiter und generieren Sie **zusätzlichen Umsatz** am Point of Sales – beim Kunden vor Ort. Gewinnen Sie Folgeaufträge durch **geschulte und kundenorientierte Mitarbeiter**.

#### Zielgruppe:

Technisches Servicepersonal und Kundendienstmitarbeiter mit direktem Kundenkontakt.

#### Methoden:

Vortrag und Präsentation, Diskussionen und Übungen – **praktisch** und **sofort** umsetzbar.

**Investition:** 299,- € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer/-in

Darin enthalten sind Seminarunterlagen, Pausengetränke und Mittagessen.

#### Inhalt:

- Wie verhalte ich mich beim Kunden  
Der Kundendienst wird oft gerufen, wenn es ein Problem gibt. Ärger liegt in der Luft. Gerade in dieser Situation gilt – ein freundliches und kundenorientiertes Verhalten schadet nicht. Ein bisschen Knigge für den Alltag.
- Den Bedarf des Kunden erkennen  
Durch Umsicht und aktives Zuhören weiteren Bedarf beim Kunden erkennen und sein Interesse am Zusatzangebot wecken
- Die Kunden verständlich beraten  
Als Fachmann/-frau ist es wichtig angemessenen mit Nicht-Fachleuten zu reden. Den Kunden bei seinem Wissensstand abholen und passende Nutzenargumente anbringen. Die Produkte und Leistungen anschaulich, wirkungsvoll und interessant präsentieren.
- Mit Reklamationen und Beschwerden richtig umgehen  
Solange ein Kunde reklamiert ist er noch ein Kunde und gibt Ihnen die Chance, ein Produkt oder eine Leistung nachzubessern. Nutzen Sie diese Chance und begegnen Sie Ihrem Kunden professionell – dann werden Sie ihn auch halten.

#### Termine:

Die nächsten Seminartermine finden Sie unter der Rubrik „**Aktuell**“. Noch Fragen? Rufen Sie uns einfach an, wir beantworten sie gerne.