

# MISSION MONTEUR UND SERVICE TECHNIKER

## Customer Service ist keine Abteilung! Customer Service ist Expertentum!

Customer Service wird heute in der gesamten Unternehmensorganisation angenommen und in die Unternehmenskultur integriert. Der Kunde wird somit ins Zentrum aller Aktivitäten gestellt und lässt alle Mitarbeiter/innen über sich hinauswachsen.

Die weltweiten Einsätze von Monteuren und Service Technikern bieten eine überzeugende und nachhaltige Vertrauensplattform zu jedem Kunden. Der Eindruck, den ein Monteur und Service Techniker hinterlässt, wirkt wie die Visitenkarte des Unternehmens.

## Rüsten Sie Ihre Mitarbeiter/innen für diese anspruchsvolle Arbeit!

## Kunde + Kommunikation = Partnerschaft

Die größte Zahl der Kundenkontakte läuft in vielen Unternehmen über die technischen Mitarbeiter/innen vor Ort. Oft müssen dabei aufreibende Gespräche überstanden und Missverständnisse aus dem Weg geräumt werden.

Dieses Seminar liefert wertvolle Unterstützung im Umgang und in der Kommunikation mit dem Kunden und erleichtert damit die Arbeit vor Ort:

- Die Kunden-Kontakt-Kette.
- Die Bausteine eines lösungsorientierten Gesprächs.
- Kundenbedürfnisse: Aktives Zuhören und Fragestellungen.
- Umgang mit der emotionalen Energie des Kunden.
- Umgang mit aufgebracht Kunden: 8 Fähigkeiten zur Entschärfung.
- Unangenehme Nachrichten annehmbar vermitteln.



## Die Chancen-Nutzer

Technische Servicemitarbeiter/innen haben vor Ort „Verkaufs-Chancen“, um die sie viele Verkäufer beneiden. Es gilt diese zu erkennen und zu nutzen.

Natürlich liegt die Leidenschaft von Monteuren und Service Technikern vor allem bei der Technik. In diesem Seminar lenken wir ein paar Funken von diesem Feuer auf Ansatzpunkte für mögliche Zusatzverkäufe:

- Kundentypen erkennen und behandeln.
- Kunden für die „beste“ Lösung gewinnen.
- Den Kunden durch Mehrwert-Erlebnisse begeistern.
- Drohende Kundenverluste erkennen und entsprechend handeln.
- Ungerechtfertigte Forderungen als Chance nutzen.
- Leistung und Nutzen gezielt darstellen.
- Kundenbedürfnisse und „Verkaufs-Chancen“ ermitteln.

## Der Technical Trainer

Als Spezialisten für Maschinen und Anlagen vermitteln Monteure und Service Techniker den Bedienern sowie dem Wartungs- und Instandsetzungspersonal des Kunden notwendiges Fachwissen im Umgang mit der komplexen Technik. Die Qualität der Unterweisungen und Schulungen hat Auswirkungen auf das Unternehmen und die Kundenbeziehung.

In diesem Seminar erlernen Monteure und Service Techniker den Umgang mit Schulungssituationen und die wirkungsvolle Übermittlung von Inhalten:

- Wissensstand und Lernpotentiale erkennen und einarbeiten.
- Bausteine eines praktischen Schulungskonzepts.
- Eine Schulungs-Gruppe leiten und motivieren.
- Schwierige Situationen während der Schulung meistern.
- Unangenehme Frager, Störer und Besserwisser.
- Umgang mit der eigenen Unsicherheit.
- Medieneinsatz und Visualisierung.

