

Knigge für Monteure

Kunden beeindrucken, binden und neue Kunden gewinnen

für Handwerker, Monteure und Lieferanten, die beim Kunden vor Ort tätig sind

Termin(e) 20.02.2020 in Chemnitz

Alternativtermin(e) 29.09.2020 in Dresden
 jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Dozent Anke Wolfert

Thema

Als Techniker oder Monteur im Kundendienst sind Sie direkter Ansprechpartner Ihrer Kunden. Für diese ist ein überzeugender Service und lösungsorientierte Beratung ein wichtiges Kriterium für die Kaufentscheidung. Mit Ihrem Auftreten, Ihrem Verhalten und Ihrer Gesprächsführung nehmen Sie Einfluss auf die Entscheidung und Zufriedenheit. Durch eine positive Kommunikation sorgen Sie für mehr Umsatz oder Folgeaufträge.

Ihr Nutzen

- Sie reflektieren Ihr eigenes Auftreten und Ihren Kommunikationsstil.
- Sie werden Ihren Umgang mit Kunden bewusster wahrnehmen und gestalten.
- Sie verbessern Ihre Fähigkeit, Gespräche mit Kunden zu führen.
- Es fällt Ihnen leichter, Kritik vom Kunden anzunehmen.

Anmeldung zum Seminar:

Knigge für Monteure

- am 20.02.2020 in Chemnitz (22-1611)
 am 29.09.2020 in Dresden (67-2586)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung

per Fax 0351 8322-422
 per E-Mail Kontakt@RKWcampus.de
 Internet www.RKWcampus.de

Teilnehmer/in Funktion

Teilnehmer/in Funktion

Firma/Anschrift

Telefon/Fax Beschäftigte Branche

E-Mail Datum/Unterschrift

Methodik

Trainerinput, Diskussion, Übungen in Einzel- und Gruppenarbeit

Inhalte

- Der Ablauf des Besuchs beim Kunden (Phasen, Erwartungen des Kunden, Verhalten des Kundendienstmitarbeiters)
- Sprache, Körpersprache, Mimik, Gestik, äußeres Erscheinungsbild des Kundendienstmitarbeiters
- Mit Ängsten und Wünschen des Kunden umgehen, Vertrauen aufbauen
- Feedback vom Kunden einholen, Feedback annehmen
- Mit Beschwerden des Kunden und Kritik an der eigenen Person umgehen Umgang mit "schwierigen Kunden"

Fragen zum Seminar beantworten wir Ihnen gern:

Gabriele Klett 0351 8322-332 und
Maria Kühn 0351 8322-339

Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen: **295.00 € zzgl. 19% MwSt.**

Anmeldungen

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldungen. Sie erhalten rechtzeitig Ihre Durchführungsbestätigung mit Wegbeschreibung und Rechnung. Darin finden Sie auch die Kontaktdaten für Ihre eventuelle Hotelbuchung. Sie können nicht teilnehmen? Kostenfreie, schriftliche Stornierungen sind für **ein- und/oder zweitägige Seminare bis 14 Tage, für Lehrgänge, Arbeitskreise und EXKLUSIV-Seminare bis 21 Tage vor Veranstaltungsbeginn** möglich, es sei denn, in der Veranstaltungsbeschreibung ist eine andere Frist vereinbart. Geht uns die Stornierung innerhalb der vereinbarten Frist zu, entfällt die Teilnahmegebühr; schon bezahlte Beträge werden erstattet. Gern können Sie auch einen Ersatzteilnehmer benennen. Im Übrigen gelten die AGB (Seminarbedingungen) der RKW Sachsen GmbH Dienstleistung und Beratung.

Rabattmöglichkeiten:

Mitglieder des RKW Sachsen e.V. erhalten **10% Rabatt** auf die Teilnehmergebühr. Sie sind interessiert? Bitte sprechen Sie uns an.