

# Knigge für Monteure

## Kunden beeindrucken, binden und neue Kunden gewinnen

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

**Termin(e)** 29.09.2020 in Dresden

**Alternativtermin(e)**  
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 29.09.2020 in Dresden (67-2586)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung

per Fax 0351 8322-422

per E-Mail [Kontakt@RKWcampus.de](mailto:Kontakt@RKWcampus.de)

Internet [www.RKWcampus.de](http://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:

Kerstin Wolffgramm 0351 8322-337 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.