

# Kundenorientierung für Servicetechniker und Monteure

## Kunden mit exzellentem Service begeistern und Umsätze steigern

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

**Termin(e)**            **04.11.2024 in Dresden**

**Alternativtermin(e)**  
                              **jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr**

**Dozentin**            **Dr. Karin Wetzig**

### Thema

Servicetechniker und Monteure sind der direkte Ansprechpartner und zugleich Repräsentant Ihres Unternehmens vor Ort. Kunden werden immer anspruchsvoller und achten heute vor allem auch auf einen herausragenden Service - dieser zahlt sich aus und wird als Wettbewerbsfaktor immer wichtiger. Gut geschulte Mitarbeiter sichern mit ihrem serviceorientierten Verhalten beim Kunden Folgeaufträge, Weiterempfehlungen und mehr Umsatz letztlich den Erfolg Ihres Unternehmens.

### Ihr Nutzen

- Sie versetzen sich in die Lage Ihrer Kunden und kennen deren Bedürfnisse.
- Sie verbessern Ihre Fähigkeiten, wertschätzende Gespräche mit Kunden zu führen.
- Sie finden auch im Umgang mit schwierigen Kunden den richtigen Ton.
- Sie gewinnen begeisterte Kunden und verzeichnen weniger Reklamationen.
- Sie halten durch Ihr serviceorientiertes, souveränes Auftreten vor Ort einen guten Kontakt zum Kunden und sorgen damit für Folgeaufträge und Weiterempfehlungen.

Anmeldung zum Seminar:

#### **Kundenorientierung für Servicetechniker und Monteure**

am 04.11.2024 in Dresden (67-3264)

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

### **"Handwerker-Knigge": Wertschätzendes Verhalten gegenüber dem Kunden**

Erster Kontakt- erster Eindruck: Erwartungen des Kunden

Erfolgsfaktor Sympathie: Körpersprache und äußeres Erscheinungsbild

Mit Ängsten und Wünschen des Kunden umgehen, Vertrauen aufbauen

Mit dem Kunden ins Gespräch kommen: Grundlegende Kommunikationstechniken

Professionelles Arbeiten vor Ort: Arbeitsplatz, Sauberkeit, Pausen etc.

Kundenbeschwerden ernst nehmen: Reklamationen sind Chancen

Der serviceorientierte Handwerker: Die Visitenkarte der Firma

Fragen zum Seminar beantworten wir Ihnen gern:

Kerstin Wolffgramm 0351 8322-337

Maria Tamme 0351 8322-339

Cornelia Stangner 0351 8322-373

---

### **Teilnehmergebühr**

einschließlich Arbeitsunterlagen: **440.00 EUR 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.