



beraten

**Dr. Gottfried Heikenfeld**

trainieren  
coachen  
agieren

## **Workshop** **Erfolgreich** **im technischen Service**

Die Bedeutung des Servicetechnikers im Aussendienst für den Unternehmenserfolg kann nicht hoch genug eingeschätzt werden, sind doch ein überzeugender Service und eine kundenorientierte Beratung heute wichtige Kriterien für die Kaufentscheidung der Kunden. Es heißt nicht umsonst, dass das zweite Projekt durch den Servicetechniker „verkauft“ wird, sind diese doch oft länger und häufiger beim Kunden als der Verkaufsaussendienst. Ihr Auftreten, ihr Verhalten und ihre Gesprächsführung wirken sich unmittelbar auf das Image des Unternehmens aus.

### **Die Teilnehmer lernen:**

- Die Stellung und Bedeutung des Service für das Unternehmen und die Kunden richtig einzuschätzen
- Ihre Wirkung auf Kunden zu beobachten und zu optimieren.
- Professionelle Strategien für das kundenorientierte Verhalten bei Serviceeinsätzen.
- Die Bedeutung des Verhältnisses zum Kunden gegenüber einzelnen Sachthemen kennen.
- Die Gesprächsführung zum Erkennen des Kundenbedarfs
- richtiges Verhalten beim Umgang mit verärgerten Kunden und ein erfolgreiches Beschwerdemanagement einzusetzen.

### **Ihr Vorteil:**

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- Schnelleres Erkennen des Kundenbedarfs im Dienstleistungsbereich Service
- Erkennen und Vermitteln des Erneuerungsbedarfes beim Kunden
- Effizientere Abwicklung der Servicefälle
- Verbesserter Einblick in die Kundenwünsche für Produktverbesserungen und Produktentwicklung

### **Themen des Trainings:**

- Die Rolle des technischen Service
- Erwartungen der Kunden an Service- und Kundendienstmitarbeiter
- Der Servicebesuch von der Annahme bis zum Abschluss
  - o Vorbereitung
  - o Lösung
  - o Abschluss des Servicefalles
- Kunden- und Serviceorientierung
  - o Bedürfnisse erkennen und erfüllen
  - o Lösungen anbieten
  - o Professionelles Beschwerdemanagement
- Beratung und Verkaufsförderung durch den Techniker
  - o Analyse der Kundensituation: Bedarfsermittlung
  - o Das Beratungsgespräch: Kundennutzen statt „Technikerlatein“
  - o Warum das Verhältnis zum Kunden wichtiger ist als einzelne Sachthemen
- Typische Gesprächssituationen beim Kunden

### **Ablauf des Trainings:**

Durch Vortrag, Diskussionen, Rollenspiele, und Praxis-Übungen werden die Inhalte und Techniken vermittelt und eingeübt. Tonbandaufzeichnung, Gruppenfeedback und Input des Trainers verdeutlichen die eigenen Stärken und finden das Verbesserungspotential heraus. So werden individuelle Lösungen erarbeitet, die direkt in der Praxis umgesetzt werden können.

Das Training wendet sich an Servicetechniker im Aussendienst und findet als zweitägiger Trainingsblock statt.

### **Termine**

SETS 17/01

**07./08.03.2017**

SETS 17/02

**05./06.09.2017**

Weitere Termine auf Anfrage unter  
[WegZum@Erfolg-gh.de](mailto:WegZum@Erfolg-gh.de)

## Lieferumfang und Seminargebühr Kurs SETS

Es ist unser Ziel, die Trainingsinhalte so weit wie möglich dem individuellen Bedarf der Auftraggeber und der Teilnehmer anzupassen. Dazu wird vor dem eigentlichen Training der Leistungsstand der Teilnehmer evaluiert, und die individuellen Trainingswünsche werden erfasst.

**Vorbesprechung** (ca. 4 Stunden) zur Festlegung der Ziele des Trainings. Bei firmeninternen Trainings werden die konkreten Rahmenbedingungen, die zu einem Trainingsbedarf geführt haben erfasst und die Teilnehmer des Trainings vom Vorgesetzten an Hand eines Fragebogens eingeschätzt. Das Ergebnis dieser Befragung wird im Rahmen der Vorbesprechung vertieft.

**Evaluation:** Selbsteinschätzung der Teilnehmer durch einen Fragebogen mit einem anschließenden ca. einstündigen persönlichen Gespräch zur Besprechung und ggf. Vertiefung der Ergebnisse der Befragung. Erfassen der Trainingswünsche der Teilnehmer.

Auf Wunsch ist auch ein Schattentag mit gesonderter Rechnung buchbar. An einem Tag begleitet der Trainer den Teilnehmer während eines normalen Arbeitstages. Das Ergebnis des Schattentages wird sofort im Anschluss ausgewertet.

**Besprechung** der Ergebnisse bei firmeninternen Seminaren mit dem Auftraggeber. Festlegung der Trainingsinhalte.

**Trainingsblöcke** laut unserem Angebot inklusive aller Trainingsmaterialien.

**Nachverfolgen** der selbst gesteckten Umsetzungsziele ca. drei Monate nach Abschluss des letzten Trainingstages bzw. bei zeitlich getrennten Trainingsblöcken zwischen den einzelnen Meetings. Dieser Abschnitt wird mit Hilfe eines Fragebogens und anschließend ca. ½ stündigem Telefongespräch durchgeführt.

**Zertifikat:** Am Ende des letzten Trainingstages wird dem Teilnehmer ein Zertifikat über die erfolgreiche Teilnahme ausgestellt.

**Garantie:** Die Teilnehmer eines Trainings haben die Möglichkeit in einem Zeitraum von 6 Monaten nach Beendigung des letzten Trainingstages, offene Fragen mit dem Trainer telefonisch nach Vereinbarung zu besprechen. Jedem Teilnehmer steht ein Kontingent von einer Stunde kostenfrei zur Verfügung.

Die Reisekosten des Trainers werden gesondert berechnet. Jedoch nicht zum Lieferumfang gehören die Reisekosten der Teilnehmer.

### Seminargebühr:

1. Person	€ 1.150,- netto zzgl. MwSt.
2. Person	€ 1.035,- netto zzgl MwSt
Ab 3. Person	€ 920,- netto zzgl MwSt