



KUNDENKOMMUNIKATION FÜR TECHNIKER

2 Tage
980 Euro
plus 19 %MwSt.

Kundenzufriedenheit hat in Zeiten eines wachsenden Wettbewerbs eine immer höhere Priorität. Zu den Aufgaben kompetenter Techniker zählt unter anderem die Fähigkeit, dem Kunden technische Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens optimal zu präsentieren, und das unter Umständen auch über das Medium Telefon. Hierbei geht es um eine besondere Form der Kundenkommunikation, die sich deutlich von den Face-to-Face-Kontakten unterscheidet. In beiden Kommunikationssituationen ist es wichtig, die passenden Gesprächstechniken zu beherrschen und auch nonverbale Kommunikationssignale richtig zu verstehen.

In diesem Seminar lernen die Teilnehmer sowohl wertvolle Argumentations- und Überzeugungstechniken als auch Einwandbehandlung und Vorgehensweisen für eine zielgerichtete Kommunikation in Face-to-Face-Situationen sowie am Telefon kennen und tragen somit zur Kundenbindung bei.

Inhalte des Seminars

ZIELE

- Sie lernen wichtiges ‚know-how‘ für erfolgreiche Kundengepräche
- Bedürfnisse und Erwartungen des Kunden richtig einzuschätzen und professionell darauf einzugehen
- Ihr persönliches Kommunikationsverhalten am Telefon zu optimieren
- flexibel im Umgang mit Kunden(anforderungen) zu argumentieren und typische Fettnäpfchen zu vermeiden
- wie Sie Produkte und Dienstleistungen kompetent darstellen und wie Sie damit Kunden an Ihr Unternehmen binden
- Einwände professionell zu behandeln

INHALTE

- Do's & Don'ts in der Kundenkommunikation
- Argumentations- und Überzeugungstechniken
- Aktives Zuhören
- Stärken Sie Ihre persönlichen Wirkfaktoren
- Einwandbehandlung - kompetent und souverän

Gerne sprechen wir mit Ihnen gemeinsam vor Realisierung des Trainings die genauen Inhalte ab und erarbeiten so ein ziel- und teilnehmerorientiertes Trainingsdesign

METHODEN

- Trainerinput und Diskussionen
- Einzel-, Partner- und Gruppenaufgaben
- Einübung der Methoden mit (ggf. Video-)Feedback
- Arbeit an Aufgaben aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer

GRUPPENGROÖE

Bis maximal 12 Teilnehmer

DAUER

2 Tage