



Training

Serviceorientierung für Techniker mit Kundenkontakt

Nutzen Sie den Kundenkontakt Ihrer Servicetechniker aktiv für nachhaltige Kundenbindung und Zusatzverkäufe.



**Führungskräfte- &
Vertriebstrainerin
Business Coach**



Training

Ihr Nutzen

Überzeugender Kundenservice ist heute ein wichtiger Wettbewerbsvorteil. Wenn beim Kunden etwas schief geht, sind Servicetechniker mit Ihrem Fachwissen gefragt. Techniker und Monteure im Kundendienst sind oft länger beim Kunden als ihre Vertriebskollegen. Dabei steht häufig das technische Problem im Vordergrund. Methoden der erfolgreichen Kundenkommunikation sind erforderlich um eine Auseinandersetzung mit dem Kunden zu umgehen.

In diesem Seminar trainieren Sie Methoden, wie Sie Kundengespräche konstruktiv, lösungs- und serviceorientiert führen. Sie erhalten Werkzeuge, wie Sie das Vertrauen Ihrer Kunden gewinnen und so die Kundenverbindung aktiv ausbauen.

Gewinnen Sie in diesem Workshop mehr Sicherheit und Kompetenz im Umgang mit Ihren Kunden. Entwickeln Sie über die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Ihrem Kunden die Basis für mögliche Zusatzverkäufe und eine höhere Kundenbindung.



Training

Ziele und Inhalte

Das richtige Auftreten beim Kunden

- Der erste Eindruck entscheidet
- Was Ihre Kunden von Ihnen erwarten
- Ihre innere Einstellung zum Kunden und Vertrauensaufbau
- Die richtige Problemanalyse
- Treffen Sie klare Vereinbarungen
- Erkennen Sie die Reklamation als Chance für Ihr Unternehmen

Grundlagen der Kommunikation

- Sprechen Sie die Sprache des Kunden statt „Technikerlatein“
- Gesprächsführung mit schwierigen Kunden
- Aktives Zuhören und effektive Fragetechniken
- Negatives positiv ausdrücken
- Kundeneinwände richtig behandeln

Zufriedene Kunden sind loyale Kunden

- Wie Sie Kunden für die beste Lösung „gewinnen“
- Kundenbegeisterung durch Mehrwerverlebnisse
- Wie Sie Ansatzpunkte für Zusatzverkäufe finden
- Informationsfluss und optimale Zusammenarbeit mit dem Vertrieb
- Übungen und Praxisfälle



Training

Die Zielgruppe

Servicetechniker, Monteure, Kundendiensttechniker bzw. alle, die neben ihrem technischen Know-how ihre Handlungskompetenz im Kundenkontakt erweitern möchten

Methoden

Praxisorientiertes, vertriebsrelevantes Präsenztraining: Einzel- und Gruppenarbeit, Rollentrainings, Diskussion von Praxis- und Best-Practice-Beispielen, Erfahrungsaustausch, Trainer-Input, individuelles Feedback, Selbstreflexion

Inhouse-Training

Teilnehmerzahl

Dauer

Maximal 12 Personen

2 Tage

Seminar-Ort

Termin

Wird durch den Kunden festgelegt

Nach Absprache



Referenzunternehmen

- Baumann Automationssysteme GmbH
- bbw - Gesundheit und Pflege
- Bundesimmobilien
- CIP GmbH
- Commerzbank AG
- Dana Power Technologies Group
- Deutsche Bank AG
- Fujitsu
- Fraunhofer IWU
- GFD Gesellschaft für Dichtungstechnik mbH
- IKK Südwest
- LBS Wohnbau AG
- Leoni AG
- Medtronic GmbH
- Raiffeisen- und Volksbanken
- R+V Versicherung AG
- Roche Diagnostics Deutschland GmbH
- Schaeffler Technologies AG und Co.KG
- Sparkassensektor
- Starck GmbH
- swb AG
- TIM Consult GmbH



Referenzprojekte

- **Verkaufstraining für Techniker und Ingenieure:** Erfolgreicher Verkauf von erklärungsbedürftigen Produkten und Dienstleistungen (IT-Systemhäuser, Mobilfunk, Automobilzulieferer, Versorger, Hydrauliktechnik, Pumpensysteme, Maschinenbau, Anlagen- und Medizintechnik)
- **Vertriebstrainings im Bankensektor:** Expertenberatung, Konzeption, Training und Coaching im Segment Private Kunden, der Mittelstandsbank und im Bereich Firmenkunden
- **Neukundengewinnung in der Dienstleistungsbranche:** Kundenportfolioanalyse, Strategieentwicklung, Umsetzungsberatung und Gesprächstraining (Empfehlungsmarketing) in unterschiedlichen Branchen (Gesundheit, Unternehmensberatung, Steuerberatung, Handelsvertreter uvm.)
- **Die Führungskraft als Vertriebscoach:** Konzeption, Trainingsprogramme, Workshops, Einzelcoachings für Führungskräfte
- **Kunden- und Serviceorientierung:** Bestandsaufnahme, Konzeption, Training, Coaching (Banken, Krankenkassen, Steuerkanzleien)
- **Vertriebscoaching und Training-on-the-Job:** Umsetzungsbegleitung am Arbeitsplatz
- **Die professionelle Vertriebsassistenz**



Die Trainerin

Doris Stein-Dobrinski ist gefragte Vertriebstrainerin, Management Consultant, Führungskräfteentwicklerin, Wirtschaftsmediatorin und Business Coach. Sie verfügt über Know-how aus 20 Jahren Beratung, Training und Coaching sowie über Praxiserfahrung im Verkauf und in der Führung im Vertrieb. Zu ihren Kunden zählen sowohl Dax-Konzerne (Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Siemens AG) als auch mittelständische Unternehmen. Schwerpunkt ist dabei die Dienstleistungsbranche, z. B. Banken, (Kranken)-Versicherungen, IT, Beratungsunternehmen, Medizintechnik, die Immobilienwirtschaft u.v.m.

Sie erleben aktivierende praxisnahe Trainings auf der Basis neuester Erkenntnisse (z. B. aus der Gehirnforschung) und Sie erhalten wertvolle Tipps, die Sie in Ihren Verkaufsaktivitäten unmittelbar nach vorne bringen – bei Bedarf auch in Englisch.

Kontakt:

Doris Stein-Dobrinski
Gartenstraße 34
91091 Großenseebach

fon: +49 (0)9 135 – 735 87 77
mobil: +49 (0)1 72 – 8 94 54 43
Internet: www.doris-stein-dobrinski.de
E-Mail: mail@doris-stein-dobrinski.de