

Kundenorientierung für Servicetechniker und Monteure

WKST

Inhalte

- Der Kundendiensttechniker als Repräsentant des Unternehmens
- Der erste Eindruck entscheidet
- Was Ihre Kunden von Ihnen erwarten
- Einfühlungsvermögen für die Situation des Kunden entwickeln
- Wie Sie eine positive Gesprächsatmosphäre schaffen
- Anregungen für kundenorientiertes Auftreten in typischen Kundenkontaktsituationen
- "Gesprächswerkzeuge" einsetzen: gezielte Fragen, aktives Zuhören
- Die richtige Problemanalyse
- Sachgerechter Umgang mit verschiedenen Arten von Einwänden
- Argumentationsformen: Produktmerkmale positiv erläutern, Negativsprache vermeiden
- Nutzen kundenorientiert und verständlich darstellen?
- Konflikte lösen und Reklamationen sinnvoll bearbeiten
- Umgang mit verärgerten und frustrierten Kunden
- "Zu teuer!" - die Strategie des Preisgesprächs

Hinweise

Dieses Seminar wird von der Festo Lernzentrum Saar GmbH angeboten. Es gelten die [Teilnahmebedingungen](#) und [Datenschutzbestimmungen](#) der Festo Lernzentrum Saar GmbH.

Dauer

2 Tage

Preis zzgl. MwSt

960,00 €

WebInfo

98651