

Erfolgreicher Umgang mit Kunden im Außendienst

Kundenzufriedenheit als Unterscheidungsmerkmal

Technische Produkte werden immer austauschbarer. Umso wichtiger ist es, durch Differenzierung im Kundenservice zu punkten. Der Servicetechniker hat maßgeblichen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit. Kompetentes Auftreten, bedürfnisorientiertes Arbeiten und klares Kommunizieren stärken Kundenvertrauen und -bindung.

Kursbeschreibung:

Der Kurs schafft Verständnis für die, über die technische Tätigkeit hinausgehende, Arbeit beim und mit dem Kunden. Servicetechniker vertiefen das Wissen um die Erwartungen und Wünsche der Kunden an sie.

Zielgruppe:

Mitarbeiter, die Umgang mit Kunden vor Ort haben
Servicetechniker, Monteure und Produkt- Spezialisten im Außendienst

Kursziel / Bildungsziel:

Ziel des Kurses ist es, den Teilnehmern Sicherheit und Kompetenz durch überzeugendes Auftreten zu vermitteln, erfolgreiches Kommunizieren zu gewährleisten und Strategien zur Konfliktvermeidung, bzw. Lösung aufzuzeigen.

Kursinhalte:

- Bedeutung und Anforderungen des Kundenservice
- Wünsche und Bedürfnisse der Kunden erkennen und umsetzen
- Konfliktsituationen meistern und vermeiden
- Kunden durch persönliche Kommunikation binden

Methoden:

Lehrvortrag, Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussion, Erfahrungsaustausch, Feedbackübungen

KOFLER techconsult e. U.

Ing. Heinz Kofler, MSc
Technische Unternehmensberatung

Ahornweg 6,
9241 Wernberg

T: +43 660 724 57 58
M: kontakt@kofler-techconsult.at

www.kofler-techconsult.at