



Ihr Bewegter Netzwerk

FACT SHEET

Das Blickfeld erweitern Jeder Kundenkontakt ist eine Chance zur Vertiefung der Kundenbeziehung

Zielgruppe

Personen, die als Servicemitarbeiter häufig Kundenkontakt haben und ihr Unternehmen vor Ort beim Kunden repräsentieren.

Gründe zur Bewegung

Jeder Kundenkontakt ist eine Chance zur Vertiefung der Kundenbeziehung, aber auch zum aktiven Verkauf oder zur Empfehlungsnahme. Unablässig kämpft Ihre Verkaufsabteilung um Termine und Kontaktmöglichkeiten zum Kunden. Fast täglichen Kundenkontakt hat eine andere Mitarbeitergruppe in Ihrem Unternehmen: Ihre Techniker und Monteure! Zunächst einmal repräsentieren diese Mitarbeiter Ihr Unternehmen vor Ort beim Kunden. Gerade hier ist ein kundenorientiertes Verhalten sehr wichtig. Darüber hinaus besteht bei jedem dieser Kontakte gleichzeitig die Möglichkeit, die Kundenverbindung aktiv auszubauen.

Nutzen des Trainings

Häufig erkennen Servicemitarbeiter vor Ort die sich bietenden Chancen nicht, haben keine Zeit oder einfach nur „Angst“ vor dem Verkaufen. Wir wollen Ihre Servicemitarbeiter nicht zu Verkäufern umschulen, aber dieser Mitarbeitergruppe aufzeigen, wie wichtig ihre Arbeit für die Kundenbeziehung ist, welche Möglichkeiten sie haben, Ihren Verkauf zu unterstützen und wie spannend es sein kann, aktiv auf Kunden zuzugehen.

Inhalte

- meine Person als Servicemitarbeiter im Rahmen der Kundenbeziehung
- Heranführen ans Thema Verkauf und Kundenorientierung, kundenorientierte Gesprächsführung
- sicheres, repräsentatives Auftreten vor Ort beim Kunden
- flexibles Reagieren auf Kundenbeschwerden
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen und Kunden
- Erkennen von Verkaufsansätzen
- Zusammenarbeit mit der „Verkaufsabteilung“
- durch Interaktionsaufgaben lernen ihre Mitarbeiter:
 - * Herausforderungen mutig und flexibel anzugehen
 - * Interessen anderer zu erkennen
 - * erfolgreich im Team zu arbeiten

Dauer

2 Tage

Trainer

Kai Heß, ass.jur.

Anzahl

Maximal 12 Personen