

Fachleute im Einsatz beim Kunden sind eine der wichtigsten Schnittstellen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer. Die richtige Kommunikation mit Kunden erleichtert nicht nur die technische Abwicklung eines Auftrages, sondern sorgt auch für mehr Zufriedenheit bei den Kunden.

### Ihr Nutzen

Sie wissen, worauf es bei der technischen Beratung, bei der Behandlung von Problemen und bei der Suche nach Lösungen ankommt. Sie erweitern das Verständnis für Ihre Kunden, lernen die wichtigsten Schritte im Kontakt mit Ihren Kunden kennen und können auch in schwierigen Situationen souverän handeln.

### Voraussetzungen

keine

### Preis pro Teilnehmer

EUR 0,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

### Hinweise

### Seminardauer

2 Tag(e)/Day(s)

Version:

### Seminarinhalte

Tag 1

\* Voraussetzungen erfolgreicher Kommunikation

- Grundlagen der Kommunikation
- Terminvereinbarungen und Termine
- Richtig zuhören können
- Gesprächs- und Fragetechniken

\* Auftreten beim Kunden

- Meine Aufgabe, Rolle und Funktion
- Probleme richtig erfassen und Lösungen anbieten
- Typen erkennen und damit umgehen
- Einwandbehandlung und Reklamation

Tag 2

\* Wege zur Servicequalität

- Umgang mit Kritik und Beschwerde
- Produkte richtig erklären
- Die Sprache des des Kunden finden

