



Servicetechniker im Umgang mit dem Kunden

Grundrüstzeug angewandter Psychologie
als zweiter „Werkzeugkasten“ für den Service

3. und 4. Mai 2022

Veranstaltungsort: VDI Haus
Hamletstr. 11, Stuttgart

Auch als
Inhouse-Seminar.
Fordern Sie ein
Angebot an!



Servicetechniker im Umgang mit dem Kunden

Seminarinhalte auf einen Blick

- › Meine Rolle als Servicetechniker
- › Grundregeln im Umgang mit dem Kunden
- › Gespräche gut vorbereiten
- › Das eigene Unternehmen positiv vertreten
- › Konfliktgespräche gekonnt führen

Ihr Nutzen

- › Der wesentliche Inhalt des Seminars besteht in den **praktischen Übungen**. Viele der angesprochenen Themen werden an Fallbeispielen besprochen und durch praxisnahe Rollenspiele eingeübt.
- › Die Teilnehmer lernen ihr **eigenes Verhalten** und ihre **persönliche Wirkung** auf andere besser einzuschätzen, indem sie Feedback von Trainer und Kollegen erhalten. Hierdurch kommt es zu wirksamen Impulsen für Veränderungen.

Zielgruppen

Servicetechniker und Kundendienstmonteure mit viel Kundenkontakt vor Ort



Markus Faßbender

Zum Thema

Die Servicetechniker sind ein äußerst **wichtiges Bindeglied zwischen Unternehmen und Kunden**. Ihr Verhalten ist oftmals ausschlaggebend für den Fortbestand und die Qualität der Geschäftsverbindung. In vielen Unternehmen übersteigt die **Zahl der Kundenkontakte** durch Servicetechniker bei weitem die Zahl der Kontakte durch den Vertrieb. Deshalb sollte nicht nur der Verkaufsaußen- und der Verkaufsinendienst geschult werden, sondern auch der Servicetechniker.

Um seine Aufgabe optimal zu erfüllen, braucht er neben soliden Fachkenntnissen persönliche **menschliche Qualitäten**. Er braucht eine konsequente Kundenorientierung, ein sicheres Auftreten, er muss sich auf seine Kunden einstellen können und er muss sich in **Konfliktsituationen** geschickt verhalten. Der Servicetechniker muss auch bei **„schwierigen“ Kunden** souverän reagieren und seine Gespräche konfliktmindernd und deeskalierend führen können.

Ziel dieses Seminars ist es, dem Servicetechniker Leitlinien und Hilfen zu geben, damit er seine Aufgabe als Bindeglied zwischen Kunde und Unternehmen erfolgreich bewältigen und dabei den Interessen sowohl der eigenen Firma als auch des Kunden gerecht werden kann.

Hierzu lade ich Sie und Ihre Mitarbeiter herzlich ein.

M. Faßbender

Markus Faßbender

Weitere Seminare finden Sie
unter: www.vdi-bildung.de

Fortbildung mit Qualität
Zertifiziert nach AZAV



Ihr Referent

Markus Faßbender, Organisationsberatung & Wirtschaftsmediation,
Stuttgart



Seminar-Programm

3. Februar 2022, Beginn: 9.00 Uhr

Die Bedeutung des Kunden erkennen

- › Wer genau ist der Kunde und welche Bedeutung hat er für den Servicetechniker und für das eigene Unternehmen?

Kundenorientierung steigern

- › Was erwarte ich als Kunde?
- › Was bedeutet Kundenorientierung?
- › Grenzen der Kundenorientierung

Meine Rolle als Servicetechniker

- › Was erwartet der Kunde von mir als Servicetechniker?
- › Was erwartet das eigene Unternehmen von mir?
- › Welche Rollen beinhaltet meine Tätigkeit als Servicetechniker?

Meine Wirkung auf Andere

- › Wie wirke ich auf andere?
- › Wie kann ich den Eindruck Anderer positiv beeinflussen?
- › Was sollte ich lieber vermeiden?

Der erste Eindruck

- › Der erste Eindruck hat besonderes Gewicht
- › Wie reagieren die Kunden auf mich?
- › Welche Signale sendet mein Kunde?
- › Die Bedürfnisse des Kunden erkennen

Ende des 1. Seminartags gegen 17.00 Uhr



Seminar-Programm

4. Februar 2022, Beginn: 9.00 Uhr

Bewusst Gespräche führen

- › Das Gespräch findet nicht nur auf der „Sachebene“ statt
- › Manchmal sind es nur wenige Worte oder deren Betonung, die über den Erfolg des Kundeneinsatzes entscheiden.
- › Vorbereitung und Ablauf des ersten Kontaktes beim Kunden
- › Gelungene Kommunikation: Was erzeugt positive Wirkung?
- › Was sollte ich lieber vermeiden?

Schwierige Nachrichten diplomatisch vermitteln

- › Worte haben eine Wirkung
- › Positiv formulieren
- › Wie vermittele ich schlechte Nachrichten angemessen?
- › Botschaften positiv und verbindlich formulieren

Den eigenen Beitrag erkennen

- › Fehler, die ich lieber vermeiden sollte
- › Meinen Einfluss auf den Verlauf des Gespräches mit dem Kunden erkennen
- › Erleben Sie das Gespräch aus Sicht des Kunden

Konflikte vermeiden und lösen

- › Wer Konflikten vorbeugt, braucht sie nicht zu lösen
- › Wie können Konflikte vermieden und im Ernstfall bearbeitet werden?
- › Beschwerde als Chance
- › Gelungene Abwicklung von Beschwerden
- › Wie verhalte ich mich, um Konflikte schnell abzubauen und zu positiven Ergebnissen zu kommen?

Ende des Seminars gegen 16.00 Uhr

Preise & Anmeldung

2-tägiges Seminar „Servicetechniker im Umgang mit dem Kunden“:

Seminarpreis	1.230,00 €
Seminarpreis VDI-Mitglieder	1.050,00 €

Preisvarianten in Abhängigkeit vom Anmeldedatum finden Sie auf unserer Website.

Jeweils inklusive Teilnahmezertifikat, Seminarunterlagen (Ordner oder PDF) und, bei Präsenzteilnahme, mit ganztägiger Verpflegung.

Wir freuen uns über Ihre Anmeldung:

VDI Württembergischer Ingenieurverein
Hamletstraße 11, 70563 Stuttgart
Tel: 0711 13163-10 // Fax: 0711 13163-60
Web: www.vdi-fortbildung.de
E-Mail: anmeldung@vdi-suedwest.de

Wir bestätigen Ihre Anmeldung innerhalb von 5 Werktagen.

Aktuelle Hygienestandards im VDI-Haus: www.bit.ly/hygiene

Hinweis zur Durchführungsart

Unsere Veranstaltungen werden in der Regel im Format Online und Präsenz angeboten. Abhängig vom Buchungsverhalten und den Rahmenbedingungen behalten wir uns das Recht vor, das Veranstaltungsformat zu wechseln, bzw. einzuschränken.

Hinweis zum Präsenz-Seminar

Veranstaltungsort: VDI-Haus, Hamletstr. 11, 70563 Stuttgart

Rechnung

Die Rechnung senden wir Ihnen 8 bis 10 Werktage vor Seminarbeginn zu. Der Seminarpreis wird mit dem Erhalt der Rechnung fällig.

Stornierung der Anmeldung

Bei Abmeldungen bis 10 Werktage vor Veranstaltungsbeginn berechnen wir 120,- Euro. Nach diesem Termin ist der volle Seminarpreis fällig. Fällt ein Seminar aus unvorhersehbaren Gründen aus, benachrichtigen wir Sie umgehend und nennen Ihnen, falls möglich, einen Ersatztermin. Auf Wunsch bekommen Sie den bereits bezahlten Seminarpreis zurückerstattet.

Fax: (0711) 1316360

Anmeldung zum Präsenz-Seminar Servicetechniker im Umgang mit dem Kunden

3. und 4. Mai 2022 (Kurs-Nr.: W22.50701.02)

* Herr/Frau, Titel

* Vorname

* Name

* Firma

Funktion / Jobtitel

Abteilung / Bereich

* Straße, Nr./Postfach

* PLZ, Ort

* Telefon

* E-Mail

* Pflichtfelder

Bitte Hotelliste zusenden

Seminarpreis 1.230,00 €

Seminarpreis VDI-Mitglieder 1.050,00 €

| VDI | | | | | | | | |

VDI-Mitgliedsnummer

Hinweis zum Datenschutz:

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen finden Sie im Internet
unter: www.vdi-fortbildung.de/datenschutz



Kontakt
Marlene Walt
Tel. 0711 13163-10

Jetzt ganz einfach Ihren Seminarplatz sichern!

Ihre Anmeldemöglichkeiten

- › per E-Mail: anmeldung@vdi-suedwest.de
- › per Fax: 0711 13163-60
- › im Umschlag: an untenstehende Adresse senden, dazu bitte die Rückseite ausfüllen
- › per Internet: www.vdi-bildung.de

Verein Deutscher Ingenieure
Württ. Ingenieurverein
Hamletstr. 11
70563 Stuttgart