

Ambassador Basis & Praxis Kommunikationstraining für Servicetechniker



TECHCENTER Linz, 20.-21. Jänner 2016

Programmübersicht

Alle Mitarbeiter, besonders im SERVICE und Kundendienst, sind AMBASSADORE oder einfach gesagt die Botschafter des Unternehmens mit dem meisten Kundenkontakt.

Erfahren Sie im Rahmen dieser beiden Fortbildungstage

- die Rolle des Servicetechnikers beim Kunden
- welche Botschaften für den Kunden wichtig sind
- welche Phasen beim Serviceeinsatz ausschlaggebend sind
- und diskutieren Sie Ihre Anforderungen an einen „verkaufsfördernden Botschafter“

Die Zielgruppe der Schulung sind Service-Techniker und Monteure, Service-Innendienst und andere Mitarbeiter mit Kundenkontakt.

Inhalte Tag 1, Mittwoch 20. Jänner 2016, 09:00 bis 17:00 Uhr

Basics – Botschaften zum Aufbau stabiler Kundenbeziehungen

Die neue innovative Botschafterrolle des Service-Technikers beim Kunden

- Verantwortung des Servicetechnikers für persönliche und wirtschaftliche Serviceerfolge
- Botschaften zur Kundenbindung und Kundenzufriedenheit

Wichtige Botschaften für die Kunden

- Aufbau von guten und stabilen Kundenbeziehungen
- Das eigene Auftreten überprüfen
- Botschaften im Umgang mit schwierigen Kunden und bei Reklamationen

Botschaften beim Serviceeinsatz

- Vor Arbeitsbeginn: Kunden Fragen stellen (Zufriedenheit, Produkte etc.)
- Während der Durchführung der Arbeit: Kunden laufend informieren
- Nach Beendigung der Arbeit: Kunden über die Tätigkeiten informieren, Serviceleistungen transparent machen
- Empfehlungen und Nutzen von Reparaturen, Ersatzteile und Zubehör geben

Inhalt Tag 2, Donnerstag 21. Jänner 2016, 09:00 bis 17:00 Uhr

Praxis verkaufsfördernde Botschaften von Service- und Dienstleistungen

Der Servicetechniker wird in Zukunft vermehrt als „Verkaufsfördernder Botschafter“ fungieren müssen. Wer noch im Service kann glaubhafte Dienstleistungen anbieten, als derjenige der sich selbst ausführt?

Themen und Ziele werden mit Ihnen in einem persönlichen Vorgespräch vorbereitet:

- Kundenkontakt vor Ort nutzen, aber nicht ausnutzen
- Nutzenargumentation: die richtigen Botschaften geben
- Bei Kundenforderungen: Mit Kulanz umsichtig umgehen, nichts verschenken
- Rüstzeug zum Aufbau eines richtig geführten Serviceberatungs-Gesprächs
- Verkauf von Zusatzleistungen
- Tipps für Vertrieb von Ersatzprodukten
- Führen von praxisnahen Gesprächen

Veranstaltungsort:

TECHCENTER Linz - Medienraum, Bauteil B, Stiege 2, 5. Stock, Hafenstr. 47-51, A-4020 Linz

Anmeldeschluss:

Freitag, 8. Jänner 2016

Trainer:

Alexander Liebhart, Kundendiensttrainer

Kursgebühren:

Partner des Mechatronik-Clusters – sowie des KVA Kundendienstverbandes Österreich:
Seminarpreis: EUR 590,- exkl. MwSt.

Für Partnerunternehmen weiterer Clusterinitiativen der Business Upper Austria gelten gesonderte Konditionen.

Normalpreis:
Seminarpreis: EUR 850,- exkl. MwSt.

Ambassador Basis & Praxis Kommunikationstraining für Servicetechniker



ANMELDEFORMULAR

Fax: +43 732 79810 – 5170, E-Mail: sylvia.nowak@biz-up.at

Online: www.mechatronik-cluster.at/veranstaltungen

Hiermit melde ich mich verbindlich zur MC-Schulung „Ambassador“ an:

Titel, Vorname, Name

Firma/Institution, Abteilung

Position/Funktion

PLZ, ORT

Straße, Hausnummer

Rechnungsadresse

Telefon/Fax

E-Mail

Datum, Unterschrift

Teilnahmebedingungen: Nach Eingang erhalten Sie eine Anmeldebestätigung. Sie können die Anmeldung bis zu 10 Tage vor der Veranstaltung kostenfrei stornieren. Danach bzw. bei Nichterscheinen des Teilnehmers ist der gesamte Beitrag zu bezahlen. Eine Vertretung des Teilnehmers ist selbstverständlich möglich. Die Rechnungslegung erfolgt nach der Veranstaltung. Mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung erklären Sie sich damit einverstanden, dass die bekanntgegebenen Daten von der Business Upper Austria elektronisch erfasst und verarbeitet werden. Weiters stimmen Sie der Übermittlung weiterer Informationen per E-Mail zu. Sollten im Zuge der Veranstaltung Lichtbilder entstehen, erteilt der/die Abgebildete dieser seine/ihre ausdrückliche unentgeltliche Zustimmung zur ausschließlichen und unbeschränkten Nutzungsbewilligung hinsichtlich Veröffentlichung, Vervielfältigung und Verbreitung dieser. Diese Zustimmungen können jederzeit schriftlich widerrufen werden. Bitte beachten Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf unserer Website: www.mechatronik-cluster.at

Impressum: Der MC ist eine Initiative der Länder Oberösterreich und Niederösterreich. Die Träger sind die Business Upper Austria – OÖ Wirtschaftsagentur GmbH und ecoplus.Niederösterreichs Wirtschaftsagentur GmbH.

Business Upper Austria – OÖ Wirtschaftsagentur GmbH, Hafenstraße 47-51, A-4020 Linz
T + 43 732 79810, info@biz-up.at, www.biz-up.at

