

KiS Kommunikation im Service Konfliktmanagement

Alle, die im Service direkten und/oder telefonischen Kontakt mit Kunden haben:

- Service-Techniker
- Anwendungstechniker
- Kundendiensttechniker
- Monteure
- Service-Verkäufer
- Support
- Disponent
- Hotline
- Troubleshooting
- ET-Verkäufer



Jetzt informieren und anmelden

und einen der **begrenzten** Teilnehmerplätze
und **Frühbucherpreis** sichern!

Sie kennen folgende Aussagen?

- „Ich habe das ganz sachlich gesagt. Ich weiß nicht, warum der explodiert ist.“
- „Schwierigkeiten mit Kunden habe ich nicht.“
- „Keine Ahnung warum der Kunde sich beschwert.“
- „Ich bin immer ruhig und freundlich.“
- „Der Kunde ist einfach schwierig.“

OFFENES TRAINING



Kommunikation im Service

KiS

Zeitgemäße Kommunikation ist der Schlüssel zur erfolgreichen Kundenbindung im Service

Häufige Situationen in Unternehmen

- Gespräche eskalieren und landen beim Vorgesetzten
- Service-Mitarbeiter verkauft sich und die Leistung der eigenen Firma unter Wert
- Wenig Rückgrat bei der Umsetzung der Firmeninteressen
- Interne Prozesse landen beim Kunden
- Aussagen der Service-Mitarbeiter verschärfen bzw. schaffen erst Probleme
- Wenig Kontaktaufnahme / Ansprache zum Kunden und der Kunde fühlt sich nicht betreut



Zentrales Ziel

Sicherheit in der optimalen Kommunikation zwischen dem Mitarbeiter im Service und dem Kunden zu vermitteln. Der Mitarbeiter im Service ist die wichtigste Schnittstelle zum Kunden und ist maßgeblich für das Image des Unternehmens verantwortlich.



Basis-Training

KiS

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Klar in der Sache sein & freundlich zur Person. Techniken und Strategien für die Praxis
- Reklamationen und schlechte Nachrichten professionell händeln
- Aufgebrachte Kunden wirksam abholen
- Selbstsicheres Verkaufen der eigenen Leistung / Leistung der Firma
- Strategien für die sinnvolle Handhabung von Schwachstellen
- Selbstsicherheit & Kompetenz im täglichen Umgang
- Rolle und Selbstverständnis (= was ist meine Aufgabe) erweitern sich stark
- Kommunikation mit dem Kunden als wichtige Aufgabe leben

Zielgruppe (w/m)

Alle, die im Service direkten und/oder telefonischen Kundenkontakt haben

- Service-/Kundendienst-/Anwendungstechniker
- Monteure
- Kundenbetreuer/-berater,...
- Support
- Disponent
- Hotline
- Troubleshooting
- ET-Verkäufer
- Verkäufer von Wartungsverträgen

Inhalte

- Erfolgreiche / wirksame nonverbale und verbale Techniken / Methoden in der Kommunikation—direkt und am Telefon
- Typische Situationen des Alltags und deren Bewältigung:
 - Kontaktaufbau /-pflege und Auftragsklärung
 - Leistung erklären und verkaufen
 - Zusatzleistungen anbieten und Kundenzufriedenheit im Auge behalten
 - Reklamation und schlechte Nachrichten professionell händeln
- Direkt anwendbare Techniken & Strategien
- Lernen über praktische Demos & vielfältigen Anwendungsübungen
- Direktes persönliches Feedback vom Trainer
- Bei den Rollenspielen: Aufarbeitung typischer Fehler und Erarbeitung von Handlungsempfehlungen / Best Practise

Termin

03.-04.11.2020

Dauer

2 Tage
 9:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

Ort

37083 Göttingen

Teilnehmerkreis (max. 10) (w/m)

Alle, die im Service direkten und/oder telefonischen Kundenkontakt haben wie

- Service-/Kundendienst-/Anwendungstechniker, Monteure, Kundenbetreuer
- Support, Disponent, Hotline, Troubleshooting, ET-Verkäufer, ...

Trainer

Uwe Storm

Investition

1.090 € zzgl. MwSt.
 pro Teilnehmer
 für zwei Trainingstage
 incl.

- Handout/Teilnehmerunterlagen/Fotoprotokoll,
- einem gemeinsamen Mittagessen pro vollem Trainingstag und
- Pausengetränken

Auch als firmeninternes Inhouse-Training buchbar

Jetzt weiß ich wie ich Kunden handhaben kann. Das macht mich sicher im Umgang mit Kunden.

Anmeldung

✓ Ich melde mich / wir melden uns zu folgendem Training an:

Kommunikation im Service *Basis*

Servicespezifische Kommunikationstechniken
Service - Kundendienst - Handwerk

Firmendaten / Rechnungsempfänger

Firma

ggf. Zusatz

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

Ansprechpartner

Position

eMail

Telefon

Fax

**Frühbucherpreis 1.000 € statt
1.090 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer
bis 31.12.2019**

Hinweise

- Sie erhalten nach Eingang Ihrer Anmeldung eine verbindliche Anmeldebestätigung. Der Trainingsplatz für den/die Teilnehmer ist damit reserviert.
- Etwa 1 Monat vor dem Training senden wir Ihnen Informationen zum Trainingsort bzw. -hotel zu.
- Bitte buchen Sie das/die Zimmer für eventuelle Übernachtungen dann umgehend selbst. Die für die Teilnehmer vorgemerkten Zimmerkontingente werden nur bis 10 Tage vor Trainingsbeginn reserviert.
- Stornierung (nur schriftlich möglich)
 - Bis 6 Wochen vor Trainingsbeginn können Sie die Anmeldung kostenfrei stornieren.
 - Erfolgt die Stornierung danach, erheben wir lediglich eine Anmeldegebühr von 75 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer.
 - Bei kurzfristiger Stornierung innerhalb 1 Woche vor Trainingsbeginn oder bei Nichterscheinen werden 100% der Teilnahmegebühr fällig.Selbstverständlich kann anstelle eines angemeldeten Teilnehmers ein Vertreter benannt werden, ohne dass hierbei zusätzliche Gebühren entstehen.
- me Weiterbildung behält sich vor, das Training wegen zu geringer Teilnehmerzahl oder aus sonstigen wichtigen Gründen (z. B. Erkrankung des Referenten, höhere Gewalt) abzusagen. Haftungs- und Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen.
(Bitte beachten Sie dies auch bei Ihrer Buchung von Flug- oder Bahntickets und Hotelübernachtung.)

Datum

Unterschrift

Fax: +49 (0) 9192 / 994 36 81
info@me-weiterbildung.de

1. Teilnehmer

Name, Vorname

Position

Tätigkeitsschwerpunkt

eMail (für persönliche Lernumgebung)

Telefon

2. Teilnehmer

(-10% Rabatt auf die Teilnahmegebühr)

Name, Vorname

Position

Tätigkeitsschwerpunkt

eMail (für persönliche Lernumgebung)

Telefon

Termin

03.-04.11.2020

Dauer

2 Tage
9:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

Ort

37083 Göttingen

Teilnehmerkreis (max. 10) (w/m)

Alle, die im Service direkten und/oder telefonischen Kundenkontakt haben wie

- Service-/Kundendienst-/Anwendungstechniker, Monteure, Kundenbetreuer
- Support, Disponent, Hotline, Troubleshooting, ET-Verkäufer, ...

Trainer

Uwe Storm

Investition

1.090 € zzgl. MwSt.
pro Teilnehmer
für zwei Trainingstage
incl.

- Handout/Teilnehmerunterlagen/Fotoprotokoll,
- einem gemeinsamen Mittagessen pro vollem Trainingstag und
- Pausengetränken

**Auch als firmeninternes
Inhouse-Training
buchbar**



Kommunikation im Service

KIS

Kommunikation im Service Basis

Servicespezifische Kommunikationstechniken

Zeitgemäße Kommunikation ist der Schlüssel zur erfolgreichen Kundenbindung im Service

Kommunikation im Service

Die Basis für den menschlichen Umgang und das Tun ist die Kommunikation. Dabei steht die non-verbale Kommunikation im Mittelpunkt. Diese ermöglicht eine **effektive und situationsgerechte Kommunikation gerade in schwierigen Situationen**.

Im Basis-Training wird die Wichtigkeit und Wirksamkeit demonstriert. Nur wenn professioneller Umgang im Kundengespräch beherrscht wird, können auch Inhalte vermittelt werden.

Anforderungen an den zeitgemäßen Mitarbeiter im Service

Die neuen Medien führen dazu, dass Information zur jeder Zeit zur Verfügung steht. Kunden sind immer aufgeklärter oder haben zumindest das Gefühl, alles zu wissen. Gleichzeitig wird gerade über das Fernsehen suggeriert, dass alle Serviceorganisationen den Kunden hinter Licht führen. Diese Situation hat das Anspruchsniveau der Kunden noch stärker ansteigen lassen.

Auf der anderen Seite steht der technisch orientierte Mitarbeiter im Service. Dieser richtet den Fokus auf die technischen Probleme und vergisst dabei oft, dass neben der Technik auch der Mensch – der Kunde – zu fokussieren ist.

Alter Spruch aus dem Service:

Was ist denn kaputt? Das Gerät, der Kunde oder beides?

Die nächste Frage ist dann:

Wo muss „ich“ anfangen zu reparieren?

-> *Oftmals sollte die Reparatur beim Kunden starten - und nicht beim Gerät!*

Diese alte Weisheit wird in der technischen Ausbildung oftmals ignoriert. Die Folge ist, dass die Ausbildung / Weiterbildung von Servicemitarbeitern, insbesondere Technikern oftmals ausschließlich technisch orientiert ist. Oder nicht technische Trainings ausgewählt werden, welche entweder zu theoretisch sind oder wenig mit dem Alltag des Servicemitarbeiters zu tun haben.

Dabei haben viele Mitarbeiter im Service mehr Kundenkontakt als die Verkäufer. Zusätzlich ist der Kontakt zeitlich gesehen auch noch länger.

Somit ist der Servicemitarbeiter eine der wichtigsten Schnittstellen zwischen Firma und Kunde und ist für das Bilden des Images der Firma maßgeblich verantwortlich.

Das Selbstverständnis des Servicemitarbeiters beschränkt sich sehr oft auf technische Themen. Dabei gibt es eine Vielzahl von Aufgabenstellungen.

Was ein Servicemitarbeiter alles beherrschen sollte:

1. Technik
Zusätzlich zur Technik werden heute EDV-Kennntnis und leichtes kaufmännisches Wissen vorausgesetzt.
2. Kommunikation
Umgang mit dem Kunden und managen von schwierigen Situationen.
3. Verkäufer
In diesem Fall ist das Verkaufen der eigenen Person, das Image der Firma und der eigenen Arbeitsleistung gemeint.
4. Unterhalter
Wenn der Kunde zusieht, muss er eingebunden – eben unterhalten – werden.
5. Seelsorger
Er braucht ein offenes Ohr für die Sorgen und Nöte des Kunden, ohne diese wirklich zu kommentieren.
6. Schauspieler
Der Mitarbeiter vertritt die Interessen der Firma und kann/darf nicht alles sagen.

Dies ist die Reihenfolge der Aufgaben, welche ein Mitarbeiter im Service beherrschen sollte. Im Alltag beginnt sie eher zwischen 2 und 6.

Es ist völlig menschlich, sich auf seine Stärken zu konzentrieren. Im Service ist es nun mal die Technik. Für einen zeitgemäßen Kundenkontakt sind der Umgang und die Umgangsformen allerdings die Messlatte.

Nur wenn beides – die Technik und der Umgang – vom Kunden als positiv erlebt wird, wird auch der Rechnungsbetrag akzeptiert und wird er sich gerne an das Unternehmen binden lassen.

me Praxis Trainingsansatz

Genau hier setzt das Training an. Der Servicemitarbeiter benötigt die Sicherheit im nicht technischen Umgang mit dem Kunden. Besonders wichtig ist hierbei die Praxisorientiertheit und der Abgleich mit den Alltagssituationen im Serviceeinsatz direkt beim Kunden und/oder am Telefon.

Aufbau der Themen



Alle Methoden und Techniken werden im Training vom Trainer in Übungen und Rollenspielen erlebbar gemacht.

Termin

03.-04.11.2020

Dauer

2 Tage
9:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

Ort

37083 Göttingen

Teilnehmerkreis (max. 10) (w/m)

Alle, die im Service direkten und/oder telefonischen Kundenkontakt haben wie

- Service-/Kundendienst-/Anwendungstechniker, Monteure, Kundenbetreuer
- Support, Disponent, Hotline, Troubleshooting, ET-Verkäufer, ...

Trainer

Uwe Storm

Investition

1.090 € zzgl. MwSt.
pro Teilnehmer
für zwei Trainingstage
incl.

- Handout/Teilnehmerunterlagen/Fotoprotokoll,
- einem gemeinsamen Mittagessen pro vollem Trainingstag und
- Pausengetränken

Auch als firmeninternes Inhouse-Training buchbar

Jetzt weiß ich wie ich Kunden handhaben kann. Das macht mich sicher im Umgang mit Kunden.