

ONLINE-Training für

- Mitarbeitende des Service-Außendienstes
welche Kundenbetreuung aus der Ferne sicherstellen
müssen

Kundenkontakt im Service Außendienst ohne Besuch

me web distance learning



Sie kennen folgende Aussagen?

- „Kunden wollen aktuell keinen Besuch.“
- „Die Kundenbetreuung auf Distanz ist schwierig.“
- „Ich verliere den Kontakt zum Kunden, auch auf der persönlichen Ebene.“
- „Telefonkontakt auf diese lange Zeit klappt nicht.“
- „Komplexe Gespräche sind mit vielen Missverständnissen versehen.“
- „Verkaufen ohne Kundenkontakt ist deutlich schwerer.“
- „Ich weiß gar nicht mehr genau, was beim Kunden passiert.“

OFFENES TRAINING

Kundenkontakt im Service Außendienst ohne Besuch

me web distance learning

Nicht immer ist es möglich, die persönliche Kundenbetreuung vor Ort durchzuführen. In vielen Bereichen ist jedoch der persönliche Kontakt das wichtigste Unterscheidungsmerkmal zum Wettbewerb. Neue und schwierige Marktsituationen erfordern die Erweiterung der Mediennutzung, welche es auch ermöglichen, einen sehr persönlichen Kontakt aus der Ferne sicherzustellen.

Ziel des ONLINE-TRAININGS

- Auch ohne persönlichen Kontakt eine starke Bindung zum Kunden halten
- Es wird nicht gewartet bis der Kunde sich meldet, sondern aktiv aus der Ferne Kontakt gehalten.
- Social-Media-APP als Information für den Kunden einsetzen
- Video-Dienste für Meetings und Durchsprachen von komplexen Themen nutzen
- Sicherheit für die Nutzung der neuen Kommunikationskanäle
- Deutliche Differenzierung vom Wettbewerb durch eine 360° Kundenbetreuung mit allen Möglichkeiten
- Die andere Art zu kommunizieren sicher anwenden

Wirkung des ONLINE-TRAININGS

- Der Außendienstmitarbeiter bleibt mit dem Kunden auch ohne persönlichen Besuch vor Ort im engen Kontakt.
- Nutzung einer Vielzahl von Kontaktmöglichkeiten auf elektronischer Basis
- Kunden werden professionell vom Telefon aus aktiv betreut.
- Video-Meetings und Interaktion auf web-Basis werden als Ersatz zum persönlichen Kontakt genutzt
- Auch aktives Verkaufen - statt nur in Kontakt zu bleiben
- Die Mitarbeiter erhalten zu dieser neuen Tätigkeit wichtige Hilfestellungen und Sicherheit im aktiven Umgang mit Kunden aus der Ferne

Inhalt des ONLINE-TRAININGS

- Welchen Kommunikationsweg für welches Thema nutzen?
- Welche Social-Media-Plattformen eignen sich wofür?
- Welcher Kommunikationsstil auf welcher Social-Media-Plattform?
- Video-Meeting-Plattformen interaktiv nutzen
- Regeln für Video-Meetings
- Sicherheit im Umgang mit live Video-Kommunikation
- Verkaufsprozesse aus der Ferne einleiten, begleiten und abschließen

Wie kann es weitergehen?

Anschließend muss dieses neue Wissen in vielfacher Weise angewendet werden, damit es zu einer konstant abrufbaren Fähigkeit wird:

- Weitere me web distance learnings zum Thema als Vertiefung
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings

Mehr Informationen gibt es im [KOMPENDIUM \(hier klicken\)](#)

Termin

13.04.2021

Dauer

1 Tag:
8:00 Uhr bis ca. 16:00 Uhr

Pausen :

alle 10 min zur vollen Stunde
mittags ca. 12:00-13:00 Uhr

ONLINE-TRAINING

Die Anleitung zur Anmeldung in den Webinarbereich erhält der Teilnehmer nach der Auftragsbestätigung mit separater E-Mail.

Teilnehmerkreis

für

- Mitarbeitende des Service-Außendienstes, welche Kundenbetreuung aus der Ferne sicherstellen müssen

Trainer

Markus Eckstein

Investition

- 600 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer

Auch als firmeninternes
Inhouse-Training
buchbar

„Jetzt habe ich viele neu Ansätze,
den Kundenkontakt auch ohne
persönlichen Besuch neu
zu gestalten.“

Anmeldung

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

ONLINE-Training Kundenkontakt im Service-Außendienst - ohne Besuch

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

Firmendaten / Rechnungsempfänger

Firma

ggf. Zusatz

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

Ansprechpartner

Position

E-Mail

Telefon

Fax

1. Teilnehmer

Name, Vorname

Position

Tätigkeitsschwerpunkt

E-Mail (für persönliche Lernumgebung)

Telefon

2. Teilnehmer

(-10% Rabatt auf die Teilnahmegebühr)

Name, Vorname

Position

Tätigkeitsschwerpunkt

E-Mail (für persönliche Lernumgebung)

Telefon

Hinweise

- Die Auftragsbestätigung ist die verbindliche Anmeldebestätigung. Der Trainingsplatz für den/die Teilnehmer ist damit reserviert.
- Die Anleitung zur Anmeldung in den Webinarbereich erhält der Teilnehmer nach der Auftragsbestätigung mit separater E-Mail.
- Stornierung (nur schriftlich möglich)
 - Bis 2 Wochen vor Trainingsbeginn können Sie die Anmeldung kostenfrei stornieren.
 - Erfolgt die Stornierung danach, erheben wir lediglich eine Anmeldegebühr von 100 € 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.

Datum



Unterschrift

Termin

13.04.2021

Dauer

1 Tag:
8:00 Uhr bis ca. 16:00 Uhr

Pausen :
alle 10 min zur vollen Stunde
mittags ca. 12:00-13:00 Uhr

ONLINE-TRAINING

Die Anleitung zur Anmeldung in den Webinarbereich erhält der Teilnehmer nach der Auftragsbestätigung mit separater E-Mail.

Teilnehmerkreis

für

- Mitarbeitende des Service-Außendienstes, welche Kundenbetreuung aus der Ferne sicherstellen müssen

Trainer

Markus Eckstein

Investition

- 600 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer

Auch als firmeninternes
Inhouse-Training
buchbar

„Jetzt habe ich viele neue Ansätze,
den Kundenkontakt auch ohne
persönlichen Besuch neu
zu gestalten.“