



## Stark im Kundengespräch

Aufbautraining für den Service-  
Außendienst

FISCHER Rhetorik  
Echterdinger Straße 49  
D-71111 Waldenbuch

FON +49 (0) 7157 538 30 0  
MAIL [kontakt@fischer-rhetorik.de](mailto:kontakt@fischer-rhetorik.de)

# Stark im Kundengespräch

## Aufbautraining für den Service-Außendienst

Die Servicetechniker sind und bleiben ein zentrales Bindeglied zum Kunden. Stimmt dieser Kontakt, ist der maßgeblicher Grundstein für die erfolgreiche Geschäftsbeziehung gelegt. Allerdings muss dieser sensible Kontakt auch serviceorientiert gepflegt werden. Und dafür brauchen die Servicetechniker kontinuierliche Unterstützung.

Im Grundlagentraining stand die kundenorientierte Einstellung im Fokus. Im Aufbautraining liegt der Schwerpunkt auf der Kommunikation mit dem Kunden, gerade in schwierigen Situationen.

### Ziel:

Die Teilnehmer lernen Gespräche mit Kunden sicher und serviceorientiert zu führen. Sie wissen, auch Unangenehmes konfliktmindernd zu vermitteln und die Interessen der eigenen Firma kundenorientiert zu vertreten.

### Inhalte:

- Was hat sich getan seit dem Grundlagentraining?
- Den Kunden verstehen
- Worauf Kunden Wert legen
- Gespräche mit Kunden führen
- Wer fragt führt!
- Schwierige Fragen gekonnt beantworten
- Unangenehme Nachrichten vermitteln
- Was tun in unerwarteten Situationen?
- Wie reagieren bei Reklamationen?
- Konstruktiv mit Beschwerden umgehen
- Konflikte mit guten Gesprächen vorbeugen

### Ihr Nutzen:

Ihre Techniker werden zum Plus für Ihren Service, denn sie ...

- tragen mit guten Gesprächen zur Kundenbindung bei
- fördern das positive Image Ihrer Serviceabteilung
- meistern brenzlige Situationen
- beugen Konflikte vor

### Zielgruppe:

Servicetechniker im Außendienst, die bereits das Grundlagentraining absolviert haben

### Dauer:

2 Tage

### Teilnehmerzahl:

max. 8 Teilnehmer

Leitung:

1 Trainer