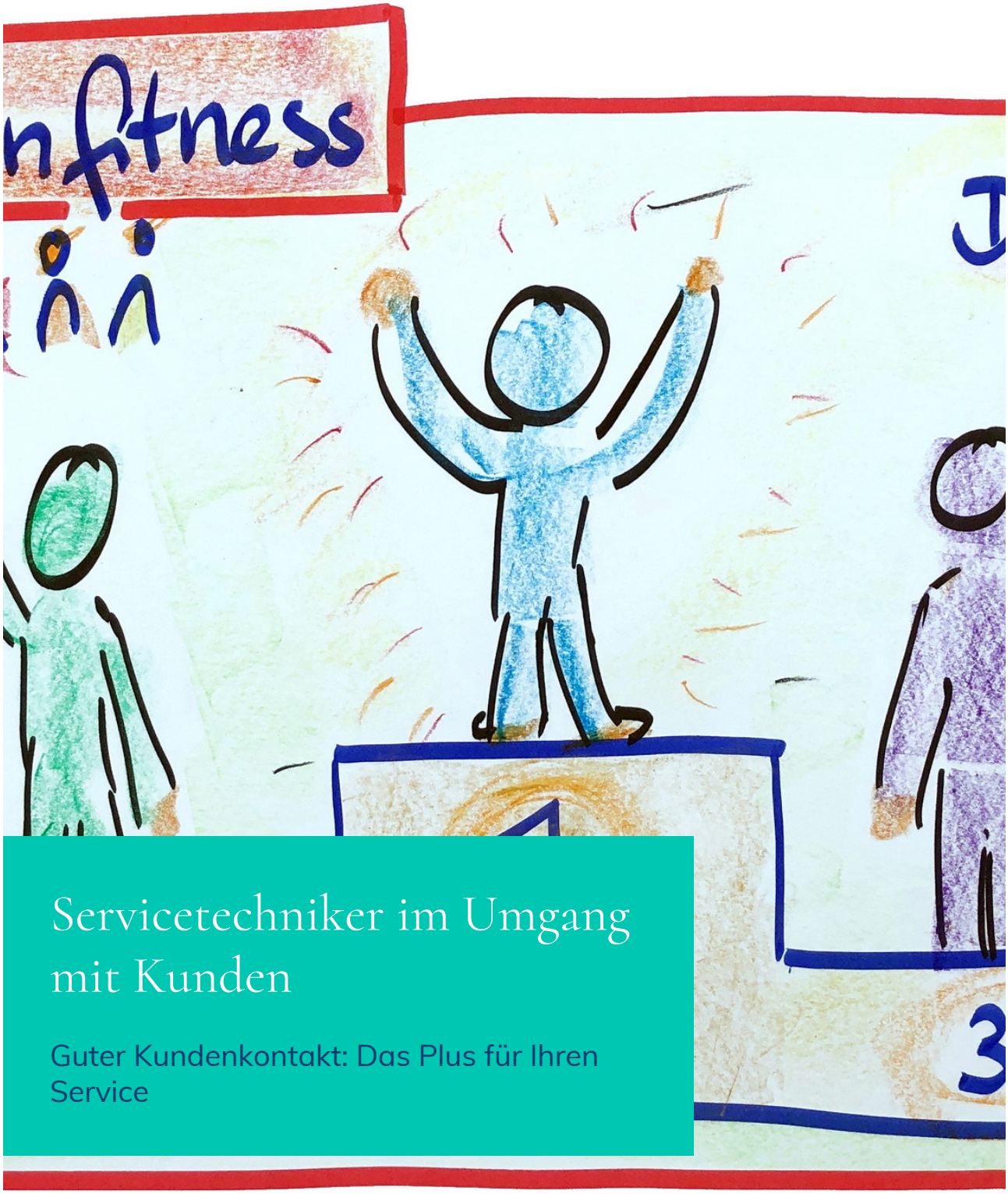
50 JAHRE FISCHER

FISCHER RHETORIK



Servicetechniker im Umgang mit Kunden

Guter Kundenkontakt: Das Plus für Ihren Service

FISCHER Rhetorik
Echterdinger Straße 49
D-71111 Waldenbuch

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

Servicetechniker im Umgang mit Kunden

Guter Kundenkontakt: Das Plus für Ihren Service

Je nachdem, wie sich Ihre Servicetechniker beim Kunden verhalten, verbessert sich Ihre Geschäftsbeziehung – oder nicht. Sicher sind Ihre Techniker fachlich fit. Aber Ihre Kunden erwarten mehr als nur technisch gepflegt zu werden.

Ziel:

Ihre Servicetechniker lernen, wie sie einen guten Eindruck beim Kunden hinterlassen und dabei die Interessen der Firma vertreten. Auch in brenzligen Situationen führen sie die Kundengespräche serviceorientiert und tragen aktiv zur Kundenbindung bei.

Inhalte:

- Das bedeutet der Kunde für meine Firma – Und das bedeutet er für mich
- Das erwartet der Kunde von mir – Und das erwartet mein Chef von mir
- So erlebe ich den Kunden beim Serviceeinsatz – Und wie erlebt der Kunde mich?
- So trete ich sicher beim Kunden auf
- Den ersten Eindruck als Türöffner nutzen
- Grundregeln vereinfachen den Kontakt zum Kunden
- Gespräche serviceorientiert führen
- Produkte positiv darstellen
- Ehrlich sein und diskret bleiben
- Schwierige Fragen clever beantworten
- Wie entstehen Konflikte – und was kann ich tun?

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

- werden sich der Bedeutung der Kunden bewusst
- erkennen, wie sie persönlich zur Kundenbindung beitragen
- verhalten sich imagefördernd
- meistern auch heikle Situationen serviceorientiert

Methodik:

Lehrgespräch, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, praxisorientierte Rollenspiele mit Videoauswertung

Zielgruppe:	Servicetechniker, Einsatzleiter, Servicetrainer
Termin:	19.11.2026 – 20.11.2026, Beginn: 09:30 Uhr, Ende: 16:00 Uhr
Teilnehmerzahl:	max. 8 Teilnehmer
Ort:	FISCHER Rhetorik, Echterdinger Straße 49, 71111 Waldenbuch
Leitung:	Bernhard Fischer

1.450,00 €
zzgl. MwSt.