

# Schulung Servicetechniker Mönchengladbach

Super Service – darf's sonst noch was sein?  
So verkaufen Servicetechniker gerne und besser.



Dies war Titel des Seminars, welches in Zusammenarbeit mit der Firma Fischer Consulting & Training von April bis Juni 2013 in 3 Gruppen à 2 Tage für die Service-Techniker der DST aus den Werken Mönchengladbach und Bielefeld im Hause DST, Mönchengladbach, abgehalten wurde. Die erste Anlage verkauft der Vertrieb. Ob der Kunde ein zweites Mal kauft, hängt auch davon ab, wie gut der Service bei ihm angekommen ist. Servicetechniker sind nah am Kunden, mit der Technik vertraut und als Problemlöser gerne gesehen. Für sie ist es vergleichsweise einfach, den

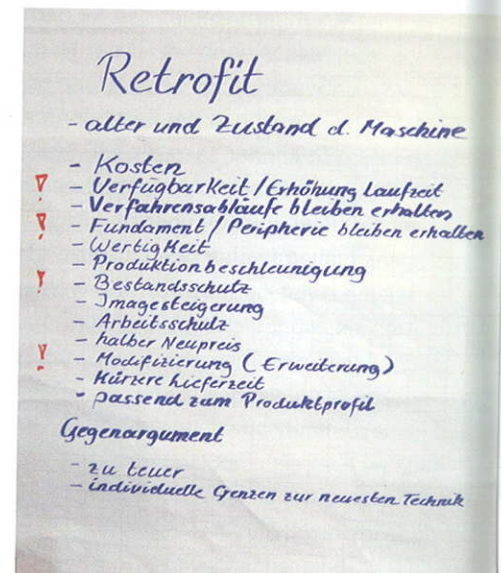
Kunden vor Ort über Serviceangebote zu informieren und von deren Nutzen zu überzeugen.

Dabei ergaben sich viele Fragen für die Servicetechniker:

Wie verbessere ich durch Informieren und Verkauf den Service?  
Wie gehe ich auf den Kunden zu?  
Woran erkenne ich Verkaufschancen?  
Was tun, wenn es um Preise geht?  
Obwohl einige der Service-Techniker äußerst skeptisch in das Vertriebsseminar gegangen sind, wurde am Ende einhellig festgestellt, dass selbst die «alten Hasen» viel über den

**links:** Service-Techniker bei der Gruppenarbeit

**unten:** Inhalt der Gruppenarbeit



persönlichen Umgang mit unseren Kunden dazu gelernt haben.

Zurzeit wird durch die Firma Fischer Consulting & Training ein zugeschnittener Kurs «Mitarbeiter im Umgang mit Kunden» für die Mitarbeiter der Neumaschinenmontage Mönchengladbach und Bielefeld ebenfalls im Hause DST, Mönchengladbach, abgehalten.

Hans Jeschke und Sigrid Schröders