



Seminar Programm

## Kundenorientiertes Verhalten für technische Mitarbeiter 2 · TEC 2

Anspruchsvolle Kundensituationen meistern mit Erfolg

Ein Seminar der Verhaltensschulung



## Kundenorientiertes Verhalten für technische Mitarbeiter 2 · TEC 2 Umgang mit schwierigen Kundensituationen, Zusammenarbeit

Dieses Seminar ist für die Mitarbeitenden mit technischen Aufgaben und mit Kundenkontakt im Service, in der Projektabwicklung und im Kundendienst konzipiert worden.

Es ist das Fortsetzungsseminar für TEC1. Die täglichen Bemühungen, Kunden hervorragend zu bedienen und zu betreuen werden mit diesem Training weiterunterstützt, vertieft und trainiert.

Der Kunde steht im Mittelpunkt unseres Interesses. Im Seminar lernen die Teilnehmer die Kunden zu verstehen, den Kontakt zu pflegen und zu betreuen.

### Zielsetzung des Seminars

Die Teilnehmenden erarbeiten und erweitern praktische Kenntnisse wie:

- sie die Kundenorientierung und die Kundenbehandlung verstärken können
- sie Aktiv mit Kunden kommunizieren
- Zusatzleistungen verkaufen können
- sie die Kommunikation im eigenen Team fördern können
- die Zusammenarbeit das Unternehmen überhaupt funktionieren lässt
- der Umgang mit schwierigen Situationen erleichtert wird

### Seminarort

Das Seminarhotel wird durch Sie nach ihren Bedürfnissen festgelegt und organisiert.

### Seminartermin und Seminarzeiten

1 Tag, 0830 Uhr bis 1700 Uhr

### Seminarleitung

Der Seminarleiter Pius Eberhard hat jahrelange Erfahrung in der Ausbildung für Mitarbeiter in Beratung und Verkauf verschiedener Branchen. Er ist lizenziert STRUCTOGRAM® und TRIOGRAM® Trainer.



### Seminarmethode

Gemeinsame Stofferarbeitung durch Lehrgespräche, Rollenspiel, Einzel- und Gruppenarbeiten. Dieses Seminar wurde für die Ansprüche und Bedürfnisse der heutigen Praxis entwickelt.



## SEMINARPROGRAMM

0830 - 0900	Seminarbeginn, Vorstellung, Zielsetzung, Einführung
0900 - 0930	Erfahrungen aus der Praxis, was haben wir mit kundenorientiertem Verhalten erzielt?
0930 - 1000	Der Ablauf des Kundenkontakts
1000 - 1020	Kaffeepause
1010 - 1200	Vielschichtige Kommunikation, Grundlagen der Kommunikation, Kommunikationsmodell Praxis-Kommunikation
1200 - 1330	Mittagessen
1330 - 1410	Kunden aktiv informieren, Zusatzverkäufe initialisieren
1410 - 1500	Zusammenarbeit - Was lässt das Unternehmen eigentlich funktionieren
1500 - 1520	Kaffeepause
1520 - 1645	Umgang mit schwierigen Kundensituationen Audiotraining und Analysen
1645 - 1700	Zusammenfassung, Umsetzung in der Praxis Fragen, Diskussion Seminarende