

Vertriebsorientierter Kundenservice - Verkaufspotenziale nutzen

Gerade als Servicetechniker haben Sie häufigen Kundenkontakt und werden als Repräsentant Ihres Unternehmens angesehen. Sie erfahren von Problemen, neuen Entwicklungen und Aufgaben beim Kunden, die als neue Geschäfte genutzt werden können und viel Verkaufspotenzial bieten. Nach diesem Seminar wissen Sie dieses Verkaufspotenzial noch besser zu nutzen und Ihre Rolle als Problemlöser, Innovator, Kommunikator und Verbindungsglied zum Vertrieb erfolgreich zu meistern.

Inhalte:

- Die große Bedeutung des Kundendienstes neben dem Vertrieb
- Der wichtige erste Eindruck durch positives Auftreten des Serviceingenieurs
- Kundenorientierte Gesprächsführung, besser auf den Kunden und seine Wünsche eingehen, technischen Zusatzbedarf erkennen und mehr Zusatzverkäufe generieren
- Verkaufspotenziale durch eine intensivere Zusammenarbeit zwischen Verkauf und Kundendienst: Informationsfluss sicherstellen
- Kundengespräche professionell durch Fragen führen, Nutzen und gute Beratung einfach und verständlich darstellen
- Mit auftretenden Konflikten beim Kunden souverän umgehen, sich der Qualität und Güte der Produkte und des Unternehmens bewusst sein und dies auch ausstrahlen

Zielgruppe

Monteure, Service- und Kundendienstmitarbeiter, Ingenieure und Techniker mit Kundenkontakt sowie Kundendienstleiter

Methoden

Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeit, praxisorientierte Rollenspiele, Feedback