



Knigge im Handwerk

Der persönliche Umgang mit Kunden macht den Erfolg

Ein guter persönlicher Umgang mit den eigenen Kunden steigert die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung massiv.

Preis-, Produkte- und Dienstleistungsunterschiede werden immer kleiner und verlieren deshalb immer mehr an Bedeutung. Dass die Qualität der geleisteten Arbeit stimmt, setzen Kunden grundsätzlich voraus. Kunden entscheiden also auf emotionaler Basis, welche Handwerker, Monteure oder Servicetechniker sie als gut empfinden - und dies hängt sehr stark vom persönlichen Verhalten ab.

Testen Sie dies einfach an Ihrem eigenen Verhalten: Wo sind Sie selbst gerne Kunde - dort wo Sie sich auf Grund des Verhaltens des Personals wohl fühlen.

In diesem Seminar erarbeiten Sie sich ein gutes Wissen und Können, damit sich Ihre Kunden mit Ihnen sicher und wohl fühlen.

Seminarziel

Die Teilnehmenden

- wissen, was ihre Kunden von ihnen wirklich erwarten
- wissen, wie sie gegenüber ihren Kunden optimal auftreten
- können die Kundenzufriedenheit optimieren
- können die Kundenbindung erhöhen
- können dafür sorgen, dass sie weiterempfohlen werden
- können bei Reklamationen optimal reagieren
- wirken als Imageträger ihres Unternehmens
- kennen sich selbst besser und können ihr persönliches Verhalten einschätzen und optimieren

Seminarinhalt

- Grundlagen der Kundenorientierung
- Erwartungen von Kunden
- Umgang mit Kunden
- Kommunikation mit Kunden
 - Begrüssung
 - Informationen zu Arbeit, Pausen, Rahmenbedingungen
 - beratende Hinweise auf zusätzlich notwendige Arbeiten
 - Zusatzverkäufe
 - Arbeitsabnahme
 - Verabschiedung
- Arbeitsplatz
- Sauberkeit
- Verhaltensregeln
- Entgegennahme und Behandlung von Reklamationen
- Die Selbstmotivation

Ihr Nutzen

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Erhöhung der Kundenbindung
- Senkung der Reklamationsrate
- Optimierung des Zusammenarbeitsklimas

Lehrmittel / Methodik

Vorbereitung: Die Teilnehmenden beantworten vor dem Seminar einen Fragebogen, welcher der Seminarleitung zur ziel- und teilnehmerorientierten Vorbereitung dient.

Der Seminarinhalt wird praxisorientiert vermittelt. Auf die persönlichen Situationen der Teilnehmenden wird gezielt eingegangen.

Der Praxistransfer erfolgt durch Referate, Moderation und Gruppenarbeiten.

Das Seminar-Handbuch dient zusammen mit den Arbeitsblättern und Checklisten als Arbeitsmittel im Seminar und kann nach dem Seminar als aktive Arbeitshilfe eingesetzt werden. Die Formulare und Checklisten für den Arbeitsalltag erhalten Sie auch als Download (Word).

Voraussetzungen

Es sind keine speziellen Voraussetzungen notwendig. Von Vorteil sind erste Erfahrungen im direkten Kontakt mit Kunden.

Teilnehmende

Handwerker aller Branchen, Servicetechniker, Monteure, die beim Kunden vor Ort arbeiten.

Maximale Anzahl Teilnehmende

- 10 Personen

Seminarleitung

Die Seminarleitung verfügt über eine breite Erfahrung in der Kundenbetreuung und trainiert seit mehreren Jahren Handwerker / Monteure im Auftrag eines Branchenverbandes.

Seminardauer

Dieses Seminar dauert

- einen Tag
- 09.00 - 17.00 Uhr

oder bei mehreren Gruppen

- zwei halbe Tage
- 09.00 - 12.30 und/oder 13.30 - 17.00 Uhr

Optionales ERFA-Treffen

Um die Nachhaltigkeit dieses Seminars zu optimieren, kann zusätzlich ein Erfahrungsaustausch-Treffen gebucht werden. Dieses findet ca. 2-3 Monate nach dem Seminar statt.

Das optionale ERFA-Treffen dauert

- ½ Tag
- von 13.30 - 17.00 Uhr

Firmenseminar

Dieses Seminar führen wir ausschliesslich als spezifisches Firmenseminar durch - rufen Sie uns bitte an oder senden Sie uns ein E-Mail an

seminar@bbp-bildung.ch