



Firmenkurs

Knigge für Handwerker, Monteure und Servicetechniker

Optimales Auftreten bei Kunden für Handwerker, Monteure und Servicetechniker

Ein guter persönlicher Umgang mit 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 Kurs erarbeiten Sie sich ein gutes Wissen und Können, damit sich Ihre Kunden mit Ihnen sicher und wohl fühlen.

Ihr Nutzen

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Erhöhung der Kundenbindung
- Senkung der Reklamationsrate
- Optimierung des Zusammen Arbeitsklimas

Kursziele

Die Teilnehmenden

- wissen, was Kunden von Handwerkern, Monteuren und Servicetechnikern 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
- wirken als Imageträger des Unternehmens
- können bei Reklamationen optimal reagieren
- kennen sich selbst besser und können ihr persönliches Verhalten einschätzen und optimieren

Kursinhalt

- 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

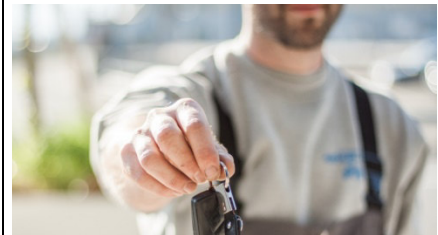
Methodik / Lehrmittel

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

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

Der Praxistransfer erfolgt durch Referate, Moderation und Gruppenarbeiten sowie Video-Trainings.

Das **Kurs-Handbuch** dient zusammen mit den Arbeitsblättern und Checklisten als Arbeitsmittel im Kurs und kann nach dem Kurs als aktive Arbeitshilfe eingesetzt werden. Die Arbeitsblätter und Checklisten für den Arbeitsalltag erhalten Sie auch als Download im Word-Format.



Teilnehmende

- Handwerker
- Servicetechniker
- Monteure

aller Branchen, die beim Kunden vor Ort arbeiten.

Anzahl Teilnehmende

Optimal nehmen maximal 8 Personen am Kurs teil.

Voraussetzungen

Speziellen Voraussetzungen sind nicht notwendig. Von Vorteil sind erste Erfahrungen im direkten Kontakt mit Kunden.

Kursdauer

- 1 Tag, 09.00 - 17.00 Uhr

Kursleitung

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

Nur als Firmenkurs

Diesen Kurs führen wir **ausschliesslich** als spezifischen Firmenkurs durch - rufen Sie uns bitte an oder senden Sie uns ein [E-Mail](#)

Kursort

Der Kurs kann an einem Ort nach Wahl der Auftraggeberin durchgeführt werden.

Ein zweiter, direkt angrenzender Raum für die Videotrainings wäre optimal.

Kurskosten

1 Tag Kurs pauschal
inkl. Anreise und Hilfsmittel Fr. 2'400.00
+ pro teilnehmende Person Fr. 40.00

Kosten für Räumlichkeiten und Verpflegung vor Ort trägt die Auftraggeberin.