



## Knigge für Handwerker, Monteure und Servicetechniker

### 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.

### Ihr Nutzen

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

### Seminarziele

#### 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

### 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

### Lehrmittel / Methodik

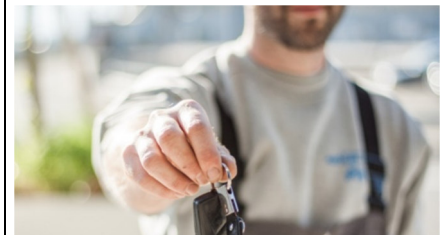
**Vorbereitung:** Die Teilnehmenden beantworten vor dem Seminar einen Fragebogen, welcher der Seminarleitung zur ziel- und teilnehmerorientierten Vorbereitung dient.

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 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 Seminar teil.

### Voraussetzungen

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

### Seminardauer

Dieses Seminar dauert

- einen Tag / 09.00 - 17.00 Uhr

oder bei mehreren Gruppen

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

### Seminarleitung

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

### Nur als Firmenseminar

Dieses Seminar führen wir **ausschliesslich** als spezifisches Firmenseminar durch - rufen Sie uns bitte an oder senden Sie uns ein [E-Mail](#)