Published on *weiterbildung.ch* (https://www.weiterbildung.ch)

Knigge für Handwerker, Monteure und Servicetechniker

Optimales Auftreten bei Kunden für Handwerker, Monteure und Servicetechniker

Der positive Auftritt bei Kunden macht den Erfolg
Der positive Auftritt und 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 Kurs erarbeiten Sie sich ein gutes Wissen und Können, damit sich Ihre Kunden mit Ihnen sicher und wohl fühlen.

Beginn

Auf Anfrage

Zeit

09:00 - 17:00

Adresse

BBP Bildung+Beratung
seminar@bbp-bildung.ch
www.bbp-bildung.ch/knigge-fuer-handwerker-monteure-und-servicetechniker.h...

Ziel

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

Inhalt

- 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

Zielgruppe

- Handwerker
- Servicetechniker
- Monteure

aller Branchen, die beim Kunden vor Ort arbeiten.

Voraussetzungen

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

Form

Live-Veranstaltungen

Unterrichtssprache

Deutsch

Klassengrösse

Optimal nehmen maximal 8 Personen am Seminar teil
Zurück zur Liste

BBP Bildung+Beratung

056 624 12 22
seminar@bbp-bildung.ch
www.bbp-bildung.ch
Kontakt speichern

Anfrage

Name *

Institution

E-Mail *

Tel *

Strasse *

PLZ *

Ort *

Nachricht *

```
Betrifft:
Knigge für Handwerker, Monteure und Servicetechniker
```

senden

Source URL:https://www.weiterbildung.ch/knigge-f%C3%BCr-handwerker-monteure-und-servicetechniker