



## Kundenservice als Erfolgsfaktor

**Ausgangslage** Hervorragender Kundenservice ist der Schlüssel zur Kundenbindung. Allerdings verlangen anspruchsvolle Kunden auch eine professionelle Bearbeitung ihrer Aufträge.

Sich in die Lage des Kunden versetzen zu können, zuvorkommende Bearbeitung der Kundenanliegen und kompetente Beratung sind die Basis für Zusatzaufträge und nachhaltigen Erfolg. Der Kundenservice ist die Visitenkarte eines Elektro –Installationsunternehmens.

**Zielgruppe** Servicemonteure, Servicetechniker und Monteure, die sich spezifisch in diesen Bereichen weiterbilden möchten.

- Inhalt**
- Wege zum begeisterten Kunden
  - Regeln der Kommunikation
  - Kostenverursacher bei Serviceaufträgen
  - Kundenberatung, Zusatzaufträge
  - AVOR, Informationsbeschaffung, Regeln der Technik
  - Rolle des Servicemonteurs, persönliches Verhalten
  - Reklamationen, Konflikte

**Ihr Gewinn** Sie begeistern Ihre Kunden durch noch professionellere Bearbeitung ihrer Aufträge.  
Sie sichern sich mehr Zusatzaufträge.  
Sie bauen nachhaltigere Kundenkontakte auf.  
Ihr Unternehmen strahlt eine höhere Anziehungskraft auf neue Kundenkreise aus.

**Voraussetzung** Flair für Kommunikation und Umgang mit Menschen.  
Interesse an der technischen Entwicklung.

**Zeitaufwand** Erster Teil 1 Tag  
Zweiter Teil ½ Tag  
Dazwischen Praxisphase zur betrieblichen Umsetzung.