

PowerTraining

Souveränität im Kundendialog

Soft-Skill-Training für technische Spezialisten

Inhalte

Modul 1: Grundlagen

- Ihr Arbeitgeber und die Rolle am Markt
- die Rolle des Mitarbeiters für den Unternehmenserfolg
- was Kundenorientierung bedeutet
- Dresscodes: das richtige Outfit zum richtigen Anlass
- Verhaltensgrundlagen und Kodex
- Kommunikation

Modul 2: Erfolgreich im Kundenkontakt

- Vorbereitung auf Gespräche
- Tipps für eine erfolgreiche Gesprächsführung
- wenn das Telefon klingelt
- wenn der Kunde Fragen stellt
- den Kunden verstehen und Anforderungen erkennen
- Schwierigkeiten und Einwände erfolgreich meistern
- die richtigen Fragen stellen
- Grundregeln der Argumentation
- das eigene Dienstleistungsportfolio beim Kunden ausbauen
- Nutzen/Kosten-Betrachtungen und Preisgespräche.

Zielgruppe

Technische Spezialisten, Presales, Aftersales, Mitarbeiter aus technischen und Service-Abteilungen, die Kunden betreuen und Key-Account.

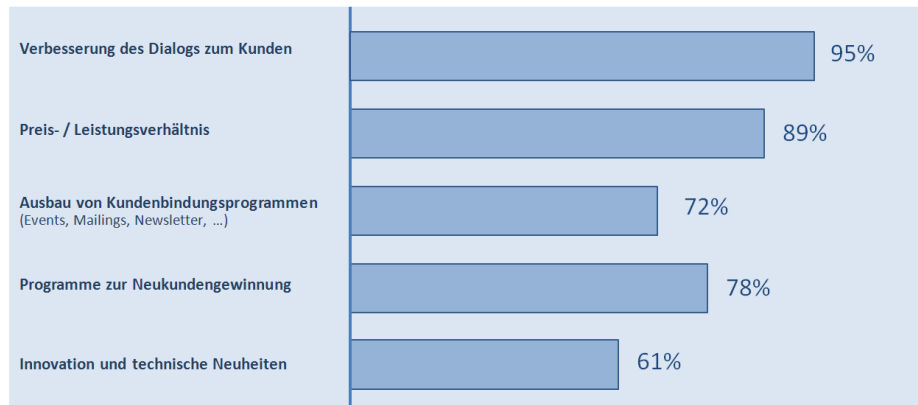
Trainer

mit über 18 Jahren Erfahrung in komplexen Projekten, Strategischer Geschäftsentwicklung, Beratung, Training und Coaching. (Profil auf Anfrage)

Soft-Skill-Training

Souveränität im Kundendialog

Die wichtigsten Instrumente der Kundenbindung



Quelle: Umfrageanalyse plicattec GmbH, 2010

Befragt wurden über 500 Ansprechpartner aus den Bereichen Entwicklung, Fertigung, Einkauf und Management.

Hintergrund

Als Mitarbeiter, der Kundenprojekte durchführt, ist man immer wieder in der Kommunikation mit dem Kunden gefordert. Es kommt darauf an ihn zu verstehen und daraus die richtige überzeugende Strategie abzuleiten. Der Erfolg beim Kunden hängt nicht nur von der technischen Lösungskompetenz, sondern vor allem auch von der Beziehungsebene zum Kunden ab. Diese beginnt schon beim ersten Kennenlernen. Sie ist ein Schlüssel zur Kundenbindung und dem Unternehmenserfolg.

Nutzen des Trainings

Sie profitieren unmittelbar durch einen besseren Umgang mit Ihren Kunden. Sie lernen richtig zu agieren, reagieren und angemessen zu kommunizieren. Sie werden ein kompetenter Partner für Ihre Kunden, mit dem man gerne zusammenarbeitet.



Der Teilnehmer lernt:

- ein Bewusstsein für die Bedeutung seiner eigenen Rolle aufzubauen
- mit dem Kunden auf allen Kommunikationsebenen richtig umzugehen
- ein wichtiger Ansprechpartner für ihn zu werden
- das eigene Unternehmen zu vertreten und dessen Erfolg zu fördern
- Bedarfe beim Kunden zu erkennen und Anforderungsgespräche zu führen den Kunden zu binden

Angebot

Dauer: 1 Tag á 8 Stunden
Gruppengröße: 2 bis 8 Teilnehmer

Gesamtpreis Gruppe: € 1.200,--
zzgl. MwSt und Spesen (Reise, Übernachtung und Verpflegung)

Kontakt und weitere Informationen

plicattec GmbH
César López
Jechtinger Strasse 13
D-79111 Freiburg

Telefon: +49 (0)761 21684-18
E-Mail: cesar.lopez@plicattec.com

www.plicattec.com