

Der Servicetechniker vor Ort – Die perfekte Wirkung

Seminare nach Maß

ASS-PRO – Seminare verbinden die Inhalte klassischer Kommunikationstrainings mit den Methoden einer innovativen Kommunikationsschulung. Das macht sie individuell, spannend und erfolgreich. Wesentliche Grundlage dieser Seminarstrategie ist die Analyse der individuellen Stärken und Schwächen im Kommunikationsverhalten jedes Teilnehmers. Schwerpunkt des ASS-PRO Qualifying ist der zielorientierte Ausbau bestehender Kommunikationspotentiale für unterschiedlichste Kommunikationsanlässe: Vom Personalgespräch bis zur Kundentelefonie, von der Teamkommunikation zum Konfliktmanagement.



Der Kunde im Fokus

Geht man nach der Anzahl der Kundenkontakte, ist der technische Service derjenige, der am häufigsten Kundenberatungsgespräche führt. Seine Gesprächspartner erfahren und erleben von ihm die Unternehmens-Produkt- und technische Kompetenz. D.h. durch seine Aussagen im Kundengespräch und das Vorgehen in der Problemlösungsphase entwickelt der Kunde ein Vertrauensverhältnis zum technischen Service. Somit beeinflusst der technische Service maßgeblich die Kundenprofitabilität.

Unsere Leistungen

- **Bedeutung des Kundendienstes**
 - Rolle des Servicetechnikers
 - Kundenorientierung - generiert
 - Kundenbindung und Folgegeschäfte
- **Das richtige Auftreten**
 - Der erste Eindruck entscheidet
 - Positive Gesprächsatmosphäre schaffen
 - Richtige Problemanalyse
 - Analyse und das Erkennen von Kundenerwartungen
 - Reklamationen zu Chancen machen
 - Unterschiedliches Verhalten erfordert verschiedene Strategien
- **Erfolgreiche Methoden der Gesprächsführung**
 - Aktives Zuhören und effektive Fragetechniken
 - Umgang mit Emotionen und Einwänden
 - Reizwörter - kleine Worte, große Wirkung
 - Gesprächsführung mit schwierigen Kunden



So erreichen Sie uns:

Telefon: 02543 23878-0
Telefax: 02543 23878-10
E-Mail: info@asspronet.de
Web: www.asspronet.de



Erfolg besteht darin, dass man genau die Fähigkeiten hat, die im Moment gefragt sind.