

Serviceorientiertes Verhalten - Umgang mit Kunden

ZIEL	Serviceorientiertes Verhalten, Situationen für sich gewinnen und Weiterempfehlungen durch sichere, überlegte Gesprächsführung und offenes Zugehen auf Kunden, Bauherren und deren Erfüllungsgehilfen
INHALT	<ul style="list-style-type: none">• Service in der Werkstatt und vor Ort auf der Baustelle – wofür? Bedeutung von Servicegestaltung und Serviceabwicklung• Sicher und überzeugend auftreten• Psychologische Grundlagen der Kommunikation berücksichtigen• Die Wirkung des gesprochenen Wortes erkennen• Kritikgespräche versachlichen• Beanstandungen als Chance nutzen• Mit schwierigen Menschen sicher umgehen• Gespräche vor Ort zur Vorbereitung weiterer Akquisitionen nutzen• Rollenspiele und anschließende Auswertung zur Selbstkontrolle und zum Training des Erlernten
ZIELGRUPPE	Meister, Meisterstellvertreter, Mechaniker, Werkpoliere, Poliere max. 12 Teilnehmer
VORKENNTNISSE	Keine Vorkenntnisse erforderlich
DAUER	1,5 Tage
PREIS	590,00 € pro Teilnehmer
TERMIN	Auf Anfrage
ORT	Schulungsräume Schrobenhausen
REFERENT/EN	Herr Thomas Emmerling
ANSPRECH- PARTNER	Frau Daniela Eisinger, +49 8252 97-1192

AZVV zertifiziert