

# Kundenorientierung für Servicetechniker

## SEMINARZIEL

Neben der Vertriebsmannschaft gibt es in technischen Branchen eine weitere wertvolle Ressource im Unternehmen, um die Kundenbindung zu erhöhen und Cross- und Upselling-Potentiale zu entwickeln. Servicetechniker und Monteure sind oft länger beim Kunden als ihre Vertriebskollegen. Der abschließende Eindruck, den ein Servicetechniker hinterlässt, ist wie eine Visitenkarte des Unternehmens. Dies beeinflusst auch künftige Kaufentscheidungen des Kunden.

In diesem praxisorientierten Training wird vermittelt, worauf es als Servicetechniker oder Monteur neben dem technischen Fachwissen ankommt.

## INHALTE

- Kunden kaufen Nutzen keine Produkte
- Psychologie im Vertrieb
- Wahrnehmung und Verhalten des Kunden
- Kommunikation mit Kunden
- Motive des Kunden erkennen
- Bedarfsanalyse durch gezielte Fragen
- Produktpräsentation
- Ansatzpunkte für Zusatzverkäufe finden - Cross Selling
- Wettbewerbsvorteile überzeugend kommunizieren
- Umgang mit Einwänden
- Persönlichkeitstraining - Zeitmanagement

**DOZENT**     Andreas Holl, Stutensee

**ORT**