

Kommunikation und Verkauf im Service

Servicespezifische Kommunikations- und Verkaufstechniken
Zeitgemäßer Kundenkontakt mit Chancenausnutzung
ist der Schlüssel zur erfolgreichen Kundenbindung im Service
Service - Kundendienst - Handwerk



Kommunikation und Verkauf im Service **KViS**

Jetzt informieren und anmelden

und einen der **begrenzten** Teilnehmerplätze
und **Frühbucherpreis** sichern!

Sie kennen folgende Aussagen?

- „Was hat Ihnen der Verkäufer da verkauft!“
- „Da hat noch keiner danach gefragt!“
- „Ich bin kein Verkäufer! Sondern Techniker!“
- „Da hätte es was Einfacheres auch getan!“
- „Das wird dann aber ganz schön teuer!“
- „Ich habe das ganz sachlich gesagt. Ich weiß nicht, warum der explodiert ist.“



Schluss mit verlorenen Chancen!

OFFENES TRAINING



Kommunikation und Verkauf im Service

KViS

Zeitgemäßer Kundenkontakt mit Chancenausnutzung ist der Schlüssel zur erfolgreichen Kundenbindung im Service

Häufige Situationen in Unternehmen

- Gespräche eskalieren und landen beim Vorgesetzten
- Wenig Kontaktaufnahme / Ansprache zum Kunden und der Kunde fühlt sich nicht betreut
- Techniker verkauft sich und die Leistung der eigenen Firma unter Wert
- Chancen aus dem Kundenkontakt werden nicht bzw. nicht richtig genutzt
- Der Techniker sieht sich nicht als Verkäufer



Zentrales Ziel

Sicherheit in der optimalen Kommunikation zwischen dem Mitarbeiter im Service und dem Kunden zu vermitteln. Gleichzeitig wichtige Hilfestellungen für die Nutzung der Verkaufschancen im Kundenkontakt zu geben.



Basis-Training

KiS

Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Klar in der Sache sein & freundlich zur Person. Techniken und Strategien für die Praxis
- Reklamationen und schlechte Nachrichten professionell handeln
- Aufgebrachte Kunden wirksam abholen
- Selbstsicheres Verkaufen der eigenen Leistung / Leistung der Firma
- Sicherer Umgang mit Preisdiskussionen
- Bedarf des Kunden sicher erkennen bzw. wecken
- Produkt- und Dienstleistungsnutzen lebendig darstellen



Inhalte

- Grundlagen nonverbaler Kommunikationsmanagements
- Direkt anwendbare Techniken & Strategien
- Die 7 zentralen Rollen des Technikers
- Der Techniker ist der besser Verkäufer: „Blaumantelsyndrom“
- Verkaufen im Serviceeinsatz
- Den Bedarf erkennen und/oder wecken
- Vor- und Einwandsbehandlung – z. Bsp. zu teuer
- Argumentationstechnik – den Nutzen richtig darstellen
- Produkte und Dienstleistungen lebendig machen/darstellen
- Fragetechnik – jeder bekommt nur die Antwort auf die Frage, die er stellt
- Verzahnung Service und Verkauf

Zielgruppe (w/m)

- Servicetechniker
- Kundendiensttechniker
- Monteure
- Anwendungstechniker
- Mitarbeiter im Service mit direktem Kundenkontakt

Termin

10. - 11.11.2014

Dauer

2 Tage
9:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

Ort

Raum Göttingen

Teilnehmerkreis (max. 10) (w/m)

- Servicetechniker
- Kundendiensttechniker
- Anwendungstechniker
- Monteure
- Mitarbeiter im Service mit direktem Kundenkontakt

Trainer

Ferdinand Soethe

Investition

940 € zzgl. MwSt.
pro Teilnehmer
für zwei Trainingstage
incl.

- Handout/Teilnehmerunterlagen/Fotoprotokoll,
- einem gemeinsamen Mittagessen pro vollem Trainingstag und
- Pausengetränken

Auch als firmeninternes
Inhouse-Training
buchbar

Jetzt weiß ich wie ich Kunden
handhaben kann.
Das macht mich sicher im Umgang
mit Kunden.

Anmeldung

✓ Ich melde mich / wir melden uns zu folgendem Training an:

Kommunikation und Verkauf im Service Basis

Servicespezifische Kommunikations- und Verkaufstechniken
Service - Kundendienst - Handwerk

Fax: +49 (0) 9192 / 994 36 81
info@me-weiterbildung.de

Firmendaten / Rechnungsempfänger

Firma

ggf. Zusatz

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

Ansprechpartner

Position

eMail

Telefon

Fax

**Frühbucherpreis 790 € statt
940 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer
bis 31.08.2014**

1. Teilnehmer

Name, Vorname

Position

Tätigkeitsschwerpunkt

eMail (für persönliche Lernumgebung)

Telefon

2. Teilnehmer

(-10% Rabatt auf die Teilnahmegebühr)

Name, Vorname

Position

Tätigkeitsschwerpunkt

eMail (für persönliche Lernumgebung)

Hinweise

- Sie erhalten nach Eingang Ihrer Anmeldung eine verbindliche Anmeldebestätigung. Der Trainingsplatz für den/die Teilnehmer ist damit reserviert.
- Etwa zwei Wochen vor dem Training senden wir Ihnen Informationen zum Trainingsort bzw. -hotel zu.
- Bitte buchen Sie das/die Zimmer für eventuelle Übernachtungen dann umgehend selbst. Die für die Teilnehmer vorgemerkten Zimmerkontingente werden nur bis 10 Tage vor Trainingsbeginn reserviert.
- Stornierung (nur schriftlich möglich)
 - Bis 6 Wochen vor Trainingsbeginn können Sie die Anmeldung kostenfrei stornieren.
 - Erfolgt die Stornierung danach, erheben wir lediglich eine Anmeldegebühr von 75 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer.
 - Bei kurzfristiger Stornierung innerhalb 1 Woche vor Trainingsbeginn oder bei Nichterscheinen werden 100% der Teilnahmegebühr fällig.Selbstverständlich kann anstelle eines angemeldeten Teilnehmers ein Vertreter benannt werden, ohne dass hierbei zusätzliche Gebühren entstehen.
- me Weiterbildung behält sich vor, das Training wegen zu geringer Teilnehmerzahl oder aus sonstigen wichtigen Gründen (z. B. Erkrankung des Referenten, höhere Gewalt) abzusagen. Haftungs- und Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen.
(Bitte beachten Sie dies auch bei Ihrer Buchung von Flug- oder Bahntickets und Hotelübernachtung.)

Datum



Unterschrift

Termin

10. - 11.11.2014

Dauer

2 Tage

9:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

Ort

Raum Göttingen

Teilnehmerkreis (max. 10) (w/m)

- Servicetechniker
- Kundendiensttechniker
- Anwendungstechniker
- Monteure
- Mitarbeiter im Service mit direktem Kundenkontakt

Trainer

Ferdinand Soethe

Investition

940 € zzgl. MwSt.
pro Teilnehmer
für zwei Trainingstage
incl.

- Handout/Teilnehmerunterlagen/Fotoprotokoll,
- einem gemeinsamen Mittagessen pro vollem Trainingstag und
- Pausengetränken

Auch als firmeninternes Inhouse-Training buchbar



Kommunikation und Verkauf im Service KVIS

Kommunikation und Verkauf im Service Basis

Servicespezifische Kommunikations- und Verkaufstechniken

Kommunikation im Service

Die Basis für den menschlichen Umgang und das Tun ist die Kommunikation. Dabei steht die non-verbale Kommunikation im Mittelpunkt. Diese ermöglicht eine effektive und situationsgerechte Kommunikation gerade in schwierigen Situationen.

Im Basis-Training wird die Wichtigkeit und Wirksamkeit demonstriert. Nur wenn professioneller Umgang im Kundengespräch beherrscht wird, können auch Inhalte vermittelt werden.

Anforderungen an den zeitgemäßen Mitarbeiter im Service

Die neuen Medien führen dazu, dass Information zur jeder Zeit zur Verfügung steht. Kunden sind immer aufgeklärter oder haben zumindest das Gefühl, alles zu wissen. Gleichzeitig wird gerade über das Fernsehen suggeriert, dass alle Serviceorganisationen den Kunden hinters Licht führen. Diese Situation hat das Anspruchsniveau der Kunden noch stärker ansteigen lassen.

Auf der anderen Seite steht der technisch orientierte Mitarbeiter im Service. Dieser richtet den Fokus auf die technischen Probleme und vergisst dabei oft, dass neben der Technik auch der Mensch – der Kunde – zu fokussieren ist.

Alter Spruch aus dem Service:

Was ist denn kaputt? Das Gerät, der Kunde oder beides?

Die nächste Frage ist dann:

Wo muss „ich“ anfangen zu reparieren?

-> Oftmals sollte die Reparatur beim Kunden starten - und nicht beim Gerät!

Diese alte Weisheit wird in der technischen Ausbildung oftmals ignoriert. Die Folge ist, dass die Ausbildung / Weiterbildung von Technikern oftmals ausschließlich technisch orientiert ist. Oder nicht technische Trainings ausgewählt werden, welche entweder zu theoretisch sind oder wenig mit dem Alltag des Servicemitarbeiters zu tun haben.

Dabei haben viele Mitarbeiter im Service mehr Kundenkontakt als die Verkäufer. Zusätzlich ist der Kontakt zeitlich gesehen auch noch länger.

Somit ist der Servicemitarbeiter eine der wichtigsten Schnittstellen zwischen Firma und Kunde und ist für das Bilden des Images der Firma maßgeblich verantwortlich.

Das Selbstverständnis des Servicemitarbeiters beschränkt sich sehr oft auf technische Themen. Dabei gibt es eine Vielzahl von Aufgabenstellungen.

Was ein Servicemitarbeiter alles beherrschen sollte:

1. Technik
 - Beherrschen der Technik
 - technische Fähigkeiten
2. Kommunikation
 - Umgang mit dem Kunden
 - „schlechte Nachrichten“
 - Reklamation
3. Verkäufer
 - sich selbst verkaufen
 - das Image des Unternehmens
 - die Dienstleistung / das Produkt
 - Chancenausnutzung
4. Unterhalter
 - Kunden einbinden, wenn er zuschaut
5. Seelsorger
 - aufnehmen von Frust und Enttäuschung seitens des Kunden
 - Verständnis zeigen
6. Schauspieler
 - Beim Kunden kann man nicht alles sagen.
 - Das gilt auch für das Verhalten.
 - Interne Prozesse gehören nicht zum Kunden.

Dies ist die Reihenfolge der Aufgaben, welche ein Mitarbeiter im Service beherrschen sollte. Im Alltag beginnt sie eher zwischen 2 und 6.

Es ist völlig menschlich, sich auf seine Stärken zu konzentrieren. Im Service ist es nun mal die Technik. Für einen zeitgemäßen Kundenkontakt sind der Umgang und die Umgangsformen allerdings die Messlatte. Nur wenn beides – die Technik und der Umgang – vom Kunden als positiv erlebt wird, wird auch der Rechnungsbetrag akzeptiert und wird er sich gerne an das Unternehmen binden lassen.

Verkauf im Service

Wenn der sichere Umgang mit dem Kunden und den schwierigen Kundensituationen gefestigt ist, kann die nächste wichtige Aufgabe des Service Mitarbeiters verstärkt werden:

Die Einbindung in den Verkaufsprozess.

Zum Thema Verkauf haben Servicemitarbeiter oftmals eine hohe Abneigung.

Ich bin Techniker und kein Verkäufer!!!

Das ist wohl die häufigste Fehleinschätzung, denn der Techniker verkauft bereits sich, das Image der Firma und die eigene Dienstleistung. Wer dies bereits beherrscht, ist nur noch einen Schritt vom Verkauf von Produkten entfernt.

Alle Methoden und Techniken werden im Training vom Trainer in Übungen und Rollenspielen erlebbar gemacht.

Termin

10. - 11.11.2014

Dauer

2 Tage
9:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

Ort

Raum Göttingen

Teilnehmerkreis (max. 10) (w/m)

- Servicetechniker
- Kundendiensttechniker
- Anwendungstechniker
- Monteure
- Mitarbeiter im Service mit direktem Kundenkontakt

Trainer

Ferdinand Soethe

Investition

940 € zzgl. MwSt.
pro Teilnehmer
für zwei Trainingstage
incl.

- Handout/Teilnehmerunterlagen/Fotoprotokoll,
- einem gemeinsamen Mittagessen pro vollem Trainingstag und
- Pausengetränken

**Auch als firmeninternes
Inhouse-Training
buchbar**

„Jetzt weiß ich wie ich Kunden handhaben kann.
Das macht mich sicher im Umgang mit Kunden.“

Kommunikation und Verkauf im Service Basis

Servicespezifische Kommunikations- und Verkaufstechniken

Besonders die Situation, dass der Servicemitarbeiter sich im Umfeld des Kunden aufhält, bietet eine Chance, um die jeder Verkäufer den Techniker beneidet. Er kann die Umstände und somit die Zusatzchancen besser einschätzen. Jetzt gibt es die Möglichkeit, gezielt Produkte und Dienstleistungen anzusprechen.

Genau diese besonders gute Ausgangssituation wird von immer mehr Unternehmen erkannt und die Ausbildung der Mitarbeiter auf den Service-Verkauf ausgerichtet.

Denn wer im Serviceeinsatz verkauft, neutralisiert den Wettbewerb. Der Bedarf wird geweckt und sofort gedeckt!

Das Verkaufstraining von me Weiterbildung baut dabei auf dem Kommunikationstraining nahtlos auf. Zusätzlich ist das Verkaufstraining keine Abwandlung eines Verkäufer-Trainings, sondern ist auf den Servicemitarbeiter und den Serviceeinsatz speziell abgestimmt. Die Methoden und Techniken spiegeln die typischen Situationen eines Technikers beim Kunden wieder.

Der Mehrwert der verkaufsorientierten Servicemitarbeiter ist auch eine verbesserte Verzahnung zwischen dem Service und dem Verkauf. Bälle werden sich gegenseitig zugespielt. Der natürliche Kampf zwischen den Abteilungen kann beendet werden.

Die Chancenausnutzung aus dem Tagesgeschäft steigt. Die Kundenzufriedenheit steigt, sowie der Umsatz und der Ertrag.

Der Techniker ist der bessere Verkäufer: Das Blaumantelsyndrom

Jeder Techniker hat den Vorteil, unter dem Deckmantel des Blaumantelsyndroms zu verkaufen. Oder anders gesagt: Der Techniker verkauft aus der Kompetenz der Technik heraus. Dabei kann dieser auch mit der Empfehlungstechnik verkaufen, was ein Vertriebsmitarbeiter unter keinen Umständen darf. Deshalb beschränkt sich das Training auf die Techniken, welche für Service-Techniker ausreichend sind, um genauso gut oder noch besser zu verkaufen, wie jeder Vertriebsmitarbeiter.

*Die erste Maschine verkauft der Vertrieb,
ab der zweiten Maschine der Service.*

Dabei geht es um die Chancen bei Neumaschinen, Zubehör und Dienstleistungen gleichermaßen.

me Praxis Trainingsansatz

Genau hier setzt das Training an. Der Servicemitarbeiter benötigt die Sicherheit im nicht technischen Umgang mit dem Kunden. Besonders wichtig ist hierbei die Praxisorientiertheit und der Abgleich mit den Alltagssituationen im Serviceeinsatz.

Aufbau der Themen



Alle Methoden und Techniken werden im Training vom Trainer in Übungen und Rollenspielen erlebbar gemacht.

Termin

10. - 11.11.2014

Dauer

2 Tage
9:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

Ort

Raum Göttingen

Teilnehmerkreis (max. 10) (w/m)

- Servicetechniker
- Kundendiensttechniker
- Anwendungstechniker
- Monteure
- Mitarbeiter im Service mit direktem Kundenkontakt

Trainer

Ferdinand Soethe

Investition

940 € zzgl. MwSt.
pro Teilnehmer
für zwei Trainingstage
incl.

- Handout/Teilnehmerunterlagen/Fotoprotokoll,
- einem gemeinsamen Mittagessen pro vollem Trainingstag und
- Pausengetränken

Auch als firmeninternes
Inhouse-Training
buchbar

„Jetzt weiß ich wie ich Kunden
handhaben kann.
Das macht mich sicher im Umgang
mit Kunden.“



arbeitet seit mehr als 20 Jahren als techni-

Ferdinand Soethe

me Praxis-Trainer

scher Trainer.

Aus seiner Arbeit als Software-Architekt und Produktmanager ist er Experte für Alltags-Kommunikation und schwierige Themen. Im persönlichen Kontakt aber auch per Telefon, email und in den neuen Medien.

zeitgemäß

Seine fundierten Kenntnisse der Realitäten des Software-Entwicklungsprozesses fließen besonders in unsere Trainings zur methodischen Fehlersuche ein, wo immer mehr schwierige Fehlersituationen heute letztendlich auf Software im weitesten Sinne zurückführbar sind.

prozessorientiert

Verständnis der Zusammenhänge und die Nachvollziehbarkeit in der Praxis spielen in seinen Trainings eine große Rolle.

So wird die Bedeutung non-verbaler Kommunikation auch für langjährige Praktiker begreifbar und nachvollziehbar.

praxisorientiert



Ferdinand Soethe ist

ein **Kommunikationsspezialist** für Alltagskommunikation und schwierige Gespräche

- im persönlichen Kontakt
- am Telefon
- per eMail und
- in den neuen Medien.



Termin

10. - 11.11.2014

Dauer

2 Tage
9:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

Ort

Raum Göttingen

Teilnehmerkreis (max. 10) (w/m)

- Servicetechniker
- Kundendiensttechniker
- Anwendungstechniker
- Monteure
- Mitarbeiter im Service mit direktem Kundenkontakt

Trainer

Ferdinand Soethe

Investition

940 € zzgl. MwSt.
pro Teilnehmer
für zwei Trainingstage
incl.

- Handout/Teilnehmerunterlagen/Fotoprotokoll,
- einem gemeinsamen Mittagessen pro vollem Trainingstag und
- Pausengetränken

Auch als firmeninternes
Inhouse-Training buchbar



Kommunikation und Verkauf im Service KVIS

Die Spezialisten für Service und Vertrieb

meWEITERBILDUNG



Erfolgreiche Weiterbildung ist buchbar.
Jetzt Kontakt aufnehmen...

Ein starkes Team für erfolgreiche Weiterbildung
und Mitarbeiterqualifikation



KONTAKTDATEN

me Weiterbildung
- die Spezialisten GmbH

Sonnenleite 6
91077 Neunkirchen am Brand

Telefon:
+49 (0) 9192 / 994 36 80

Telefax:
+49 (0) 9192 / 994 36 81

eMail:
info@me-Weiterbildung.de

Homepage:
www.me-Weiterbildung.de

Bildnachweis:
© Monkey Business - Fotolia.com
© K.-P. Adler - Fotolia.com
© Karin & Uwe Annas - Fotolia.com
© me Weiterbildung – die Spezialisten GmbH