

Kundenorientierter Service

Ein zufriedener Kunde kommt wieder, ein begeisterter bringt seine Freunde mit

Neben der gut funktionierenden Serviceorganisation, der Abwicklung des Service und eines durchgängigen Serviceangebotes spielen gerade die Monteure und Techniker vor Ort eine tragende Rolle in der Imagebildung. Was nutzt die beste Serviceorganisation mit dem innovativsten und besten Serviceangebot und Servicetechniker, die die Technik beherrschen, wenn der Servicetechniker nach Durchführung seiner Reparaturarbeiten dem Kunden sagt: „Toi, toi, toi – ich hoffe, dass es funktioniert“¹ oder „Ich hoffe, dass Sie jetzt einen störungsfreien Betrieb haben“.



Seminarziel

Die Teilnehmer

- lernen die grundlegende Bedeutung von Kundenorientierung und Service der Firma ... (Kundenleitlinien) kennen
- verstehen das „Gesamtbetreuungskonzept“ und erkennen Ihre eigene Wichtigkeit dabei
- erkennen schlechtes und gutes Serviceverhalten
- lernen sich Serviceorientiert zu verhalten
- analysieren ihre Servicegespräche und lernen sich klar und transparent auszudrücken
- sollen Ihre eigene Wirkung beim Kunden erkennen und optimieren
- sollen ihr Verhalten kundengerecht einüben

Inhalte

- Kundenorientierung
- Nutzenargumentation Service
- Servicekonzept für den Kunden
- Persönliche Wirkung beim Kunden
- Auftreten, Ausstrahlung, Körpersprache (Fahrzeug, Werkzeug, Kleidung...)
- Wortwahl (Vermeidung von verbalen Müll, Transparent und klar kommunizieren)
- Beim Kunden das Gefühl entstehen lassen, dass er den richtigen Partner hat
- Gespräche vor, während, nach der Durchführung der Wartung / Reparatur aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer

Methoden

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation

- Zielgruppe
 - Monteure
 - Servicetechniker
 - Projekttechniker

Verwendete Formulierungen und deren emotionale Bedeutung

Steter Tropfen höhlt den Stein - stetiges Anwenden kleiner Negativreize höhlt die positive Atmosphäre und gefährdet die Motivation des Gesprächspartners.

Einmal gesagt, mag jedes dieser Beispiele unwichtig und bedeutungslos sein. Aber wenn der Gesprächspartner bereits sensibilisiert ist, bleiben sie im Raum stehen und werden schließlich zur Gesprächsbarriere.

- Aussage des Servicetechnikers
 - Mögliche emotionale Bedeutung
 - Vorschlag
- Ich **muss** mir das mal anschauen...
 - Muss: Ich tue es nicht gerne – fehlende Motivation
 - Wenn jemand es nicht gerne tut, dann steht auch immer in Frage, wie es um die Qualität der Arbeit und der Effizienz steht.
 - Ich schaue mir das gerne an...
- Ich **kann** gerne **mal** den Kollegen fragen...
 - Können heißt nicht tun – tut er es wirklich?
 - Ich werde den Kollegen informieren...
- Das weiß ich nicht...
 - Nichtwischer, nicht informiert, inkompetent
 - Das kläre ich gerne für Sie und melde mich wieder bei Ihnen. (Kümmerer, Macher statt Nichtwischer sein))
- Nein, ich hatte es Ihnen doch gesagt...
 - Vorwurf
 - Entschuldigung, da habe ich mich unklar ausgedrückt.