

Erfolgreich sein im Kundendienst

9193

Intensivtraining für Servicetechniker

Zielgruppe

Fachkräfte, die als Kundendiensttechniker mit Reisetätigkeit arbeiten oder zukünftig arbeiten werden.

Ziele

Die Teilnehmer sollen in diesem einwöchigen Lehrgang ganz praxisnah Qualifikationen erwerben, die über das fachliche Wissen hinaus entscheidend sind für eine langfristig erfolgreiche und zufriedenstellende Tätigkeit als Servicetechniker. Sie sollen darüber hinaus lernen, wie sie das eigene Unternehmen angemessen repräsentieren und den Vertrieb unterstützen können.

Themen

Der richtige Umgang mit dem Kunden

- Kundenerwartungen und Serviceaufgaben
- Miteinander kommunizieren
- Verhaltensweisen in schwierigen Situationen

Unterweisungen im Kundenservice

- Merkmale der Erwachsenenbildung
- Bewährte Medien und Methoden
- Unterweisungen konzipieren und durchführen

Konfliktmanagement

- Was sind Konflikte und wodurch entstehen Sie?
- Wie kann ich Konflikte vorbeugen?
- Wie kann ich Konflikte entschärfen und konstruktiv lösen?

Selbst- und Zeitmanagement

- Störquellen und Zeitdiebe systematisch erkennen
- Ziele setzen und Prioritäten finden
- Zusammenarbeit und Kommunikation mit anderen effizienter gestalten

Interkulturelle Kompetenz

- Unterschiede in Kommunikations-, Arbeits- und Führungsstilen
- Erfolgreiches Auftreten in unterschiedlichen kulturellen Umgebungen

Zeit

Montag, 04. Februar 2019 bis
Freitag, 08. Februar 2019
jeweils von 8.30 - 16.00 Uhr

Ort

MACH1 Weiterbildung
Mittelweg 28/Ecke Orthweg
32051 Herford

Dozent/-in

Elmar Tammer und
Wolfgang Wask
Kommunikationstrainer

Gebühr

980,00 €
einschl. Unterlagen,
Pausengetränken
und Mittagessen