

Seminar

„Arbeit fest im Griff – guter Draht zum Kunden“ Kunden- und Serviceorientierung im Handwerk

Seminarziele

Die Teilnehmer lernen interessante, kunden- und serviceorientierte Verhaltensweisen kennen und wissen diese in den verschiedensten Situationen im Umgang mit dem Kunden anzuwenden.

Zielgruppe

- Firmeninhaber und Mitarbeiter, die in direktem Kontakt mit dem Kunden vor Ort stehen.

Seminarinhalte

- **Grundlagen der Verhaltens- und Verkaufspsychologie**

Wie funktioniert Kommunikation, was bedeutet Kundenorientierung, wie reagieren Sie im Kundensinne, wie schaffen Sie ein positives Gesprächsklima, wie erfahren Sie die Erwartungen und Bedürfnisse Ihrer Kunden, welche Wirkung haben Stimme, Mimik, Gestik und Sprache?

- **Bedeutung des Handwerkers vor Ort**

Welche Einstellung haben Sie zu Ihrer eigenen Arbeit und welche zur Firma, wie erreichen Sie eine positive Unternehmenspräsentation, welche besondere Bedeutung haben Sie als „Visitenkarte des Unternehmens“?

- **Praxis- und Übungsteil**

Training der Schlüsselstationen: Begrüßung, Information, Einrichtung des Arbeitsplatzes, Durchführung des Auftrages, Aufräumen und Reinigung, Präsentation, Abnahme, Empfehlungsmanagement, Schlussvereinbarungen, Verabschiedung.

Seminardauer

zwischen 1-3 Tage;
individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten