

Umgang mit Kunden / Aktives Verkaufen

Da er aufgrund seiner Aufgaben direkt beim Kunden viel Zeit verbringt, leistet sein professionelles Auftreten und Verhalten einen bedeutsamen Beitrag zur Kundenzufriedenheit.

Kursinhalt

- Der ideale Monteur: Was Kunden erwarten?
- Kundengespräche erfolgreich führen
- Kundenorientierte Grundeinstellung
- Aufbau und Phasen eines Gesprächs
 - Gesprächsanlässe
 - Argumentation und Einwandbehandlung
 - Wer fragt, der führt!
- Behandlung von Beschwerden und Reklamationen
- Fachliche und menschliche Kompetenzen zeigen
- Auftreten / Erscheinungsbild / Wie sieht mich der Kunde?
- Das CI des Betriebes
- Marketing

Zielgruppe:

Selbstständige Elektromeister/innen, bauleitende Monteure.

Hinweise:

Fachkursförderung: Dieser Kurs wird durch das Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds gefördert. Für Unternehmen in Baden-Württemberg und für Privatpersonen mit Wohnsitz in Baden-Württemberg beträgt diese Förderung pro Teilnehmer 30 % des regulären Kurspreises, für Teilnehmer die ihr fünfzigstes Lebensjahr vor Kursbeginn vollendet haben sogar 50 %. Ab dem 65. Lebensjahr muss der Teilnehmer einen Arbeitsvertrag vorlegen um förderfähig zu sein. Nicht förderfähig sind Beschäftigte von Bund, Ländern und kommunalen Gebietskörperschaften.

