

Knigge für Servicetechniker



Zielgruppen:
Geschäftsführer und Inhaber von industriellen KMU's, Servicemonteur und Service-
techniker aller Branchen

Knigge für Servicetechniker

Kommt es manchmal vor, dass Sie gute Arbeit geleistet haben und der Kunde dennoch unzufrieden ist?

In diesem Workshop lernen Sie, wie Sie genau das in Zukunft vermeiden, Kundenzufriedenheit gestalten und sich vor negativen Überraschungen schützen.

Zielsetzung

- Zufriedene Kunden - zufriedene Vorgesetzte
- Sie kennen die Ursachen und Faktoren die zur Unzufriedenheit führen
- Sie wissen, wie Sie „für den Kunden“ arbeiten können

Inhalt

- Die Kundenperspektive bei einem Reparaturauftrag
- Kundenbedürfnisse
- Der Monteurenknigge
 - Einsatz vom Mobiltelefon beim Kunden
 - Sauberkeitsregeln
 - Informationen zu den auszuführenden Arbeiten
 - Verhalten zum Kunden
- Wie Sie einen guten Eindruck hinterlassen
- Training für das richtige Verhalten in unangenehmen Situationen

Referent:

Beat Baumgartner, Geschäftsführer Eurotraining GmbH,
Executive Master of Service Management und
Eidg. Dipl. Betriebsausbilder HFP

Veranstaltungsleitung

Dr. Veronika Klemm

Leiterin Weiterbildung, Bau und Wissen, TFB AG, Wildegg

Seminar

214591

28.06.2021

Programm

09.00 Begrüssung, Einstieg:

- Der 5-Sterne Service
- unterschiedliche Perspektiven zur Reparatur

10.15 Pause

10.30 Fallbeispiele 1:

Der Reparatur- und Serviceprozess, wer macht was?

12.00 Mittagessen

13.30 Monteurenknigge:

- Begrüssung
- transparent informieren
- nachfragen
- Sicherheit

15.15 Pause

15.30 Fallbeispiele 2:

Wie Sie einen guten Eindruck hinterlassen

16.50 Zusammenfassung (10 Min.)

Dauer / Teilnehmer

1 Tag / max. 20

Veranstaltungsort

Bau und Wissen, TFB AG
Lindenstrasse 10, 5103 Wildegg
Telefon 062 887 72 71

Organisation

Teilnahmegebühr

CHF 595.00 inkl. MWST.

Frühbucher bis 30 Tage vor Kursdatum erhalten **5% Reduktion**.

Kursunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen (inkl. Mineral und Kaffee) sind enthalten.

Die Teilnahmegebühr ist im Voraus zu entrichten.

Anmeldung

Bitte unter www.bauundwissen.ch oder per Mail an sekretariat@bauundwissen.ch (Name, Vorname, E-Mail, Teilnehmer- und Rechnungsadresse)

Anmeldeschluss

7 Tage vor Veranstaltungsbeginn.

Abmeldung

Das Abmelden hat schriftlich zu erfolgen (schulung@tfb.ch) und ist bis 15 Tage vor Kursbeginn kostenlos. Ab 14. bis 2. Tag vor Beginn sind 55% der Teilnahmegebühr geschuldet, bei weniger als 2 Tagen sind es 100%.

Veranstaltungsunterlagen

Die Unterlagen werden an der Veranstaltung abgegeben.

Anreise / Parkplätze / Bahnhof SBB

Parkplätze sind beim Weiterbildungszentrum vorhanden. Ab Bahnhof Wildegg erreichen Sie uns zu Fuss in ca. fünf Minuten.

