



VERÄNDERTE UND ANSPRUCHSVOLLERE KUNDEN – DER KNIGGE FÜR MITARBEITER MIT KUNDENKONTAKT

Ziel und Nutzen

Ihre Mitarbeiter sind das Aushängeschild Ihres Unternehmens. Sie haben den längsten und intensivsten Kontakt mit dem Kunden und somit maßgeblichen Anteil daran, welchen nachhaltigen Eindruck der Endkunde vom gesamten Betrieb gewonnen hat. An dieser Stelle entscheidet sich, ob der Kunde Sie weiterempfiehlt und wie die Bewertung ausfällt. In diesem Seminar wird das professionelle Auftreten und Verhalten des Mitarbeiters anhand von Übungssituationen trainiert, um eine schnellstmögliche Umsetzung in den beruflichen Alltag zu gewährleisten.

Inhalte

- Serviceversprechen der „Ihr PLUS Installateure“ als Basis für den Umgang mit dem Endkunden
- persönliches Auftreten gegenüber dem Endkunden – von der Begrüßung bis zur Verabschiedung
- Erwartungen der Kunden – das Maß aller Unternehmen
- Sauberkeit auf der Baustelle, im Wohnbereich und im Umgang mit den überlassenen Materialien
- Azubis vorstellen und einbinden
- positive Darstellung des eigenen Betriebes
- positive und endkundenorientierte Kommunikation beim „Zuspätkommen“
- Verhalten und Kommunikation im Wohnbereich des Endkunden
- positiver und gewinnender Umgang mit aufgebrauchten Kunden
- Empfehlung und Bewertung vom Kunden einfordern

12.3.2024
Göttingen

17.4.2024
Zeitz

18.4.2024
Berlin

11.6.2024
Bad Doberan

Referent

Daniel Grill

Dauer und Ablauf

1 Tag, Seminar

Zielgruppe

Mitarbeiter im Kundenkontakt

Teilnehmergebühren

Kunden der WIEDEMANN-Gruppe
LSH-Mitglieder

299,00 € zzgl. MwSt.
259,00 € zzgl. MwSt.

Veranstalter

LSH Akademie

Anmeldung

www.lsh.de/aktuelles/termine-veranstaltungen
oder direkt über den QR-Code:

