

Knigge für Handwerker und Techniker

Rundum zufrieden



Jeder, der sich mit dem Kundenservice beschäftigt weiß: die Kundschaft ist besser informiert und anspruchsvoller als vor einigen Jahren noch. Für beste Sternebewertungen genügt es nicht mehr, den Fehler zu beheben. Das Erscheinungsbild, Verhalten und Auftreten mit direkt mit bewertet.

ZIELGRUPPE

Sie sind Handwerker*in oder Servicetechniker* in und liefern eine gute handwerkliche Arbeit beim Kunden ab. Mehrheitlich läuft alles rund und Ihre Kunden sind zufrieden mit Ihnen. Doch vereinzelt kommt es vielleicht zu Situationen, in den Sie nicht wissen, was Sie sagen oder wie Sie sich verhalten sollen. Sie erhoffen sich Ideen, Kniffe oder Tipps, wie Sie knifflige Themen meistern können.



**DIESES TRAINING WIRD
ALS PRÄSENZ- UND ONLINE-
TRAINING ANGEBOTEN.**

ÜBERBLICK

Für viele Kunden*innen zählt: „Gut ist nicht gut genug!“ In diesem Training beschäftigen wir uns mit der Frage, von welchen Faktoren die Bestnote in den Sternebewertungen abhängt und wie wir uns darauf am besten einstellen. Das Training setzt auf den Erfahrungsaustausch und praktische Beispiele.

Knigge für Handwerker und Techniker

Rundum zufrieden



SCHWERPUNKTE

- Sicheres verbindliches und sympathisches Auftreten
- Selbstreflexion: Wie wirke ich auf andere?
- Hiobsbotschaften und „Nein“ überbringen
- Konfliktgespräche optimal steuern
- Umgang mit Druck und Stress

IHR NUTZEN

Sie lernen, wie Sie

- mit kritischer Kundschaft effektiv umgehen
- schlechte Nachrichten und ein „Nein“ überbringen
- den Konflikttyp schnell erkennen und handeln
- sich selbst den Druck nehmen



TRAININGSINHALTE

Diese Themen werden häufig von unseren Kunden*innen gewünscht. Sprechen Sie uns bitte an, wenn ein Aspekt ergänzt werden sollte.

Das äußere Erscheinungsbild

- Warum ist der erste Eindruck so wichtig?
- Körpersprache und Haltung

Sicheres und sympathisches Auftreten beim Kunden

- Was erwartet Ihr Kunde?
- Was sind seine Ansprüche?
- Professionell von der Begrüßung bis zur Verabschiedung
- Das Einrichten des Arbeitsplatzes: sorgsam und umsichtig
- Umgang mit Kundeneigentum
- Wie wirken Sie auf den Kunden, wenn Sie mit Werkzeugkoffer/Werkzeugen ankommen?
- Aktiv den Kunden informieren
- Vorstellen der geplanten Arbeiten
- Abnahmeprotokoll unterzeichnen
- Wie verlasse ich die Baustelle?
- Aufräumen und Reinigung (Müll, Zigaretten, Vesper, Getränke)
- Handy-Knigge
- Kommunikation in schwierigen Situationen
- Wie gehe ich mit unzufriedenen Kunden um?

Offene Trainings in Deutschland: Aachen · Augsburg · Berlin · Bielefeld · Bochum · Bonn · Darmstadt · Dresden · Düsseldorf · Essen · Frankfurt am Main · Freiburg · Hamburg · Hannover · Heilbronn · Ingolstadt · Kaiserslautern · Karlsruhe · Kassel · Kiel · Köln · Leipzig · Mainz · Mannheim · Mönchengladbach · München · Münster · Nürnberg · Offenbach am Main · Regensburg · Stuttgart · Ulm · Weil am Rhein · Wiesbaden · Wuppertal · Würzburg

Niederlande: Amsterdam **Österreich:** Graz · Linz · Salzburg · Wien **Schweiz:** Bern · Zürich

www.debkonplus.de | kontakt@debkonplus.de
Hanns-Martin-Schleyer-Straße 34 · Haus 1 · D-47877 Willich
Tel. +49 (0) 2154 816 95-60

LinkedIn

XING