

Ihre Experten für praxiserprobte  
Aus- und Weiterbildung im Verkauf.

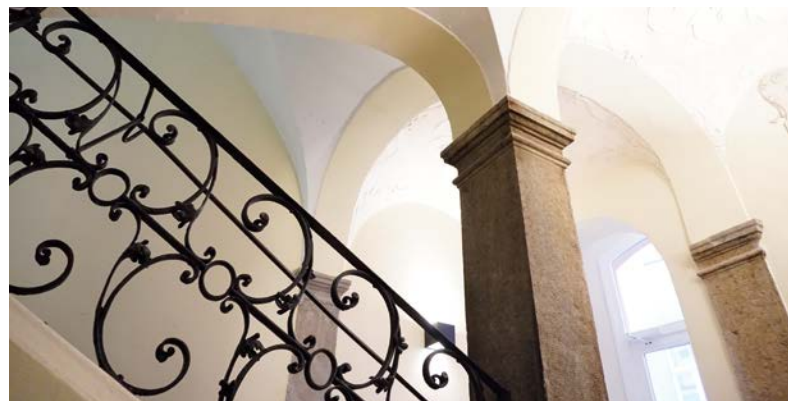
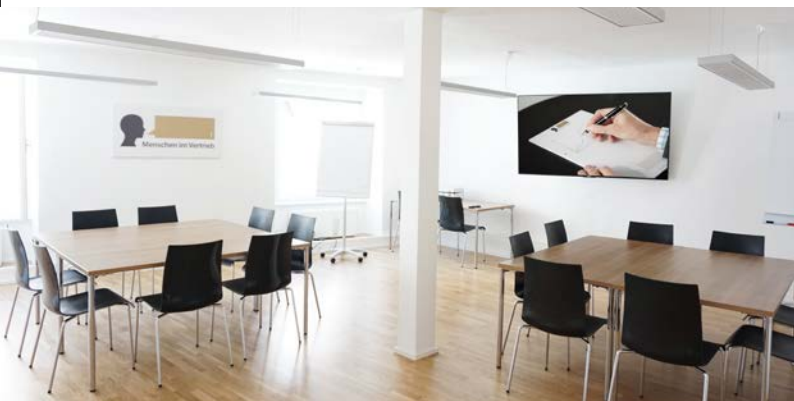
**Sales**  **Training!**  
Menschen im Vertrieb  
**Academy**

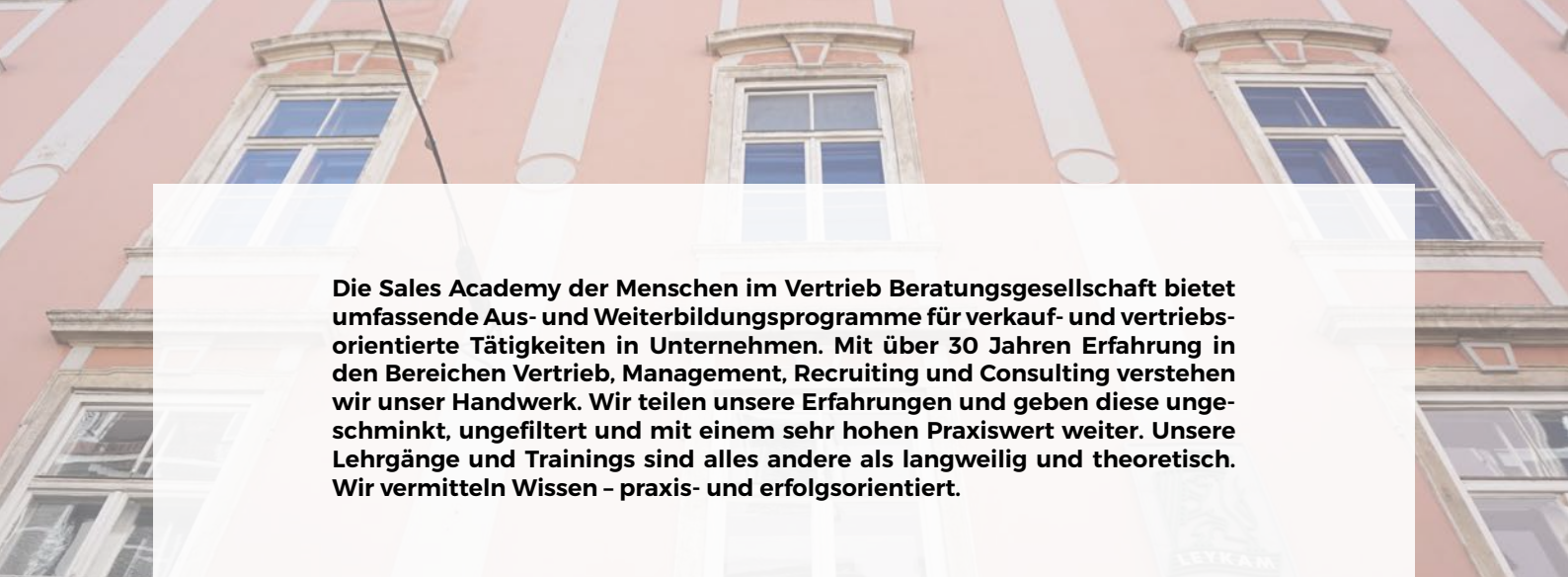
**LEHRGANG**  
**Kundendienst- und  
Servicetechniker**

**GARANTIE**

100% zufrieden oder  
Geld zurück!

\*





**Die Sales Academy der Menschen im Vertrieb Beratungsgesellschaft bietet umfassende Aus- und Weiterbildungsprogramme für verkauf- und vertriebsorientierte Tätigkeiten in Unternehmen. Mit über 30 Jahren Erfahrung in den Bereichen Vertrieb, Management, Recruiting und Consulting verstehen wir unser Handwerk. Wir teilen unsere Erfahrungen und geben diese ungeschminkt, ungefiltert und mit einem sehr hohen Praxiswert weiter. Unsere Lehrgänge und Trainings sind alles andere als langweilig und theoretisch. Wir vermitteln Wissen – praxis- und erfolgsorientiert.**

## **Ein exzellenter Service am Kunden bindet diesen an das Unternehmen und erweitert die Chancen für ein Neugeschäft!**

### **Warum gibt es diesen Lehrgang?**

Das Produkt oder die Dienstleistung haben den Käufer zufrieden gestellt. Fehler können jedoch auch danach noch passieren, es treten Mängel auf oder eine Nachbesserung ist notwendig. In diesen Situationen müssen Unternehmen mit erstklassigem Service punkten. Wer hier versagt, hat möglicherweise einen Kunden weniger oder zumindest eine schlechte Nachrede. Servicetechnik und ein aktiver Kundendienst haben hier die Chance, durch kundenorientierte Kommunikation auf bestehende Geschäftsbeziehungen positiv einzuwirken.

Der Lehrgang wurde speziell für den Service- und Kundendienst entwickelt, um Potenziale zu nutzen, Kundenbeziehungen zu intensivieren und Folgegeschäfte zu generieren. Was der Vertrieb gewonnen hat, sollte hier auf keinen Fall verspielt werden!

### **Wer sollte daran teilnehmen?**

Dieser Lehrgang richtet sich an alle Kundendienst- und Servicetechniker, die täglich im direkten Kundenkontakt stehen. Er wurde insbesondere für all jene Mitarbeiter konzipiert, die Kunden unterstützen, Hilfestellungen geben und Probleme lösen. Die Inhalte dieses Lehrganges sind speziell auf jene Funktionen in der Kommunikation ausgerichtet, die die Beziehung zum Kunden pflegen, verstärken oder sogar ausbauen.

### **Wie ist der Lehrgang aufgebaut?**

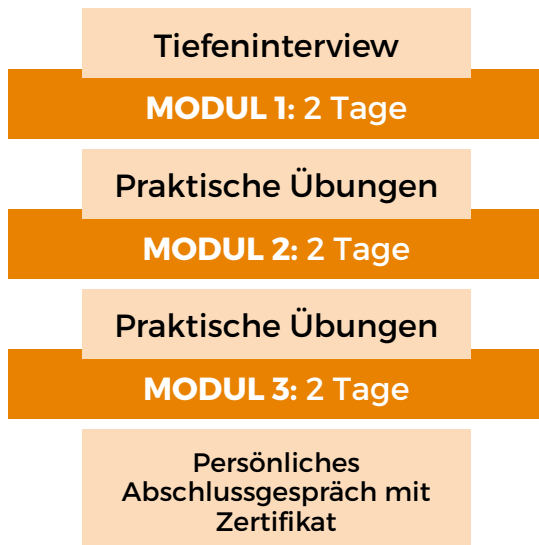
Der Lehrgang startet im Vorfeld mit einem Tiefeninterview der Teilnehmer. Hier lernen sich beide Seiten besser kennen und Erwartungshaltungen werden konkretisiert.

1. Danach folgen 3 Module zu je 2 Tagen mit speziell für die Zielgruppe entwickelten Inhalten.
2. Zwischen den einzelnen Modulen werden konkrete Aufgabenstellungen und Übungen „on the Job“ eingebaut. Hier stellen wir sicher, dass Erlerntes auch rasch in der Praxis angewendet wird.
3. Nach Abschluss des Lehrgangs wird mit jedem Teilnehmer ein individuelles Fachgespräch geführt. Ein persönliches Feedback und das Lehrgangs-Zertifikat beenden den Lehrgang.

### **Wie unterstützt mich der Lehrgang im Unternehmen?**

Exzellentes Service ist nach wie vor Mangelware in vielen Unternehmen. Dieses Manko wirkt sich unmittelbar auf den mittel und langfristigen Geschäftserfolg aus! Die Kooperation zwischen Service- bzw. Kundendienst und Verkauf ist zudem ein wesentlicher Bestandteil davon! Der Techniker oder Monteur ist tagtäglich mit Kunden in Kontakt, er kann Chancen erkennen und Empfehlungen an den Verkauf weiterleiten. Genau hier setzen wir an. In einem mehrstufigen und praxiserprobten Ansatz, bringen wir diese Elemente und wichtigen Eckpfeiler näher, um die Stärke ihres Unternehmens gerade im Service auszubauen.

## Die Module:



Im **1. Modul (2 Tage)** geht es um die Rahmenbedingungen, welche einen erstklassigen und empfehlenswerten Service vor Ort ausmachen – von der eigenen Einstellung zum Beruf bis zur Selbstorganisation und Aufbereitung der Arbeit. Wir vermitteln die entscheidenden Wettbewerbsvorteile und die Einblicke, um beim Kunden den besten Eindruck zu hinterlassen. Wir kümmern uns um bestehende Schwachstellen und leiten diese in neue Kanäle, welche für beide Seiten von Vorteil sind. Die Entwicklung zu einem leistungsstarken Botschafter Ihres Unternehmens steht im Vordergrund. Wer sich gut verkauft, verkauft auch den Eindruck eines erstklassigen Unternehmens!

Das **2. Modul (2 Tage)** umfasst sämtliche Aktivitäten vor Ort, welche auf kommunikativer und verhaltensorientierter Präsenz basieren. Hier vermitteln wir vom richtigen Umgang mit Problemen und Reklamationen, bis hin zur richtigen Argumentation sämtliche Möglichkeiten sich richtig zu verhalten. Kundenwünsche und Möglichkeiten sollten positiv in Einklang gebracht werden und in einer dauerhaften und fruchtbaren Kundenbeziehung münden. Konflikte und auftretende Schwierigkeiten müssen produktiv verlaufen und für beide Seiten zu einem positiven Ergebnis führen. Entwickelt wird die Stärke, um in diesem Umfeld zu bestehen und den Dienst am Kunden nicht als Last zu empfinden. Kunden zu halten, auszubauen oder neue Kunden zu gewinnen ist das Ziel.

Das **3. Modul (2 Tage)** ist als aktive Feedbackschleife aufgebaut. Hier werden die Teilnehmer abgeholt, indem wir die Erfahr-

ungen und Anwendungen aus den ersten beiden Modulen reflektieren und den angewendeten Erfahrungsschatz in der erlebten Praxis evaluieren. Individuell abgestimmt werden noch Feinschliffe erzielt oder zusätzliche Möglichkeiten aufgezeigt, um in der Funktion als Service- oder Kundendienstberater den bestmöglichen Nutzen aus dem Lehrgang zu erzielen.

## Ihre Vorteile im Überblick

- Speziell für die jeweilige Zielgruppe entwickelte Inhalte mit sehr hohem Praxiswert
- Ein didaktisches Konzept zur Implementierung im Unternehmen
- Praxisorientierte Aufgaben und Übungen zwischen den Modulen
- Großes Know-how durch jahrelange Erfahrungen der Trainer
- Ergänzende Maßnahmen zur Individualisierung und Vertiefung des Lehrgangs
- Kein finanzielles Risiko durch die Zufriedenheitsgarantie

## Zusätzliche Optionen zur speziellen Förderung der Teilnehmer

- Integration der Führungskräfte in den Lehrgang:  
Die Einbeziehung der Führungsebene bietet die Möglichkeit, gesetzte Inputs und Ideen in organisatorische und strategische Entscheidungen mit einfließen zu lassen. Somit ist gewährleistet, dass die Inhalte des Lehrgangs noch besser im Unternehmen ankommen.
- Persönliches DTC-Programm (Direct-Telephon-Coaching)
- „fair use“ Telefon- und Mail-Coaching nach dem Training, über einen Zeitraum von 6 Monaten
- Individuelle Coachingtage
- Verhaltensanalyse nach dem 4-Colour-Performance-Modell
- Online-Sales-Performance Analyse

## Ihre Zufriedenheitsgarantie\*

Eine langfristige Beziehung aufzubauen bedeutet auch Verantwortung zu übernehmen. Diese Verantwortung drücken wir in einer 100 %igen Zufriedenheitsgarantie aus. Wenn Sie keinen Nutzen aus dem Lehrgang gewinnen konnten, erstatten wir Ihnen die Teilnahmegebühr\*. Ohne Wenn und Aber.

\*abzüglich einer Seminarpauschale in Höhe von € 100.-.





Was der Vertrieb gewonnen hat, sollte im Kundendienst und Service nicht verspielt werden!

**Sie haben Fragen? Kontaktieren Sie uns:**

**Sales**   
**Academy**

Palais Kazianer im Herzen von Graz  
Stempfergasse 3, 8010 Graz  
**T** +43 (0) 316 22 50 79  
**E** office@menschen-im-vertrieb.at

