

Der Handwerker als Visitenkarte des Unternehmens

Das Original! Das prämierte „Knigge“-Seminar für handwerkliche Mitarbeiter

Firmeninternes Intervall Seminar (2 Tage)

1. Tag Basiswissen

Die Bedeutung des Handwerkers vor Ort beim Kunden

Die Verantwortung des Mitarbeiters für das Unternehmen und seine Einstellung zur Arbeit. Hier wird seine besondere Bedeutung als „Visitenkarte des Unternehmens“ gemeinsam erarbeitet.

Motive des Kunden kennen lernen

Die Befürchtungen, Erwartungen, Ansprüche und Bedürfnisse des Kunden in der Montagesituation und seine wichtigsten Motive werden zusammen erforscht.

Die Schlüsselsituationen des Handwerkers beim Kunden

- Begrüßung beim Kunden und Orientierung vor Ort.
- Information des Kunden
- Sicherung des Kundeneigentums
- Einrichtung des Arbeitsplatzes
- Montage, Reparatur, Durchführung
- Aufräumarbeiten, Reinigung des Montageplatzes
- Präsentation der Arbeit, Abnahme durch den Kunden und nötige Formalitäten.
- Abschluss des Besuches, Schlussvereinbarungen und Verabschiedung.

2. Tag Intensivieren des Gelernten

6 bis 8 Wochen nach dem Basistag gestalten wir diesen Folge-Seminartag.

Auffrischen des Gelernten

Reflektieren und Einarbeiten der Erfahrungen der Teilnehmer aus Kundenbesuchen der letzten Wochen. Trainieren von Situationen, die noch nicht optimal funktioniert haben.

Als Handwerker schwierige Situationen beim Kunden meistern

Der Handwerker lernt Strategien kennen, wie er schwierige Situationen beim Kunden entschärfen und für sich und für die unterschiedlichen Kundentypen eine befriedigende Lösung finden kann.

Erfolgreiche Körpersprache

Der bewusste Einsatz von Körpersprache, Mimik und Gestik wird erarbeitet.

Die genauen Inhalte und Schwerpunkte der Seminartage werden firmenspezifisch maßgeschneidert.