

Der Handwerker als Visitenkarte des Unternehmens

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

Offenes 1-Tages Seminar

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.

Als Handwerker schwierige Situationen beim Kunden meistern

Für Fortgeschrittene! Das Intensivtraining für handwerkliche Mitarbeiter

Offenes 1-Tages Seminar

Der Handwerker lernt, schwierige Situationen beim Kunden zu entschärfen und für sich und den Kunden eine befriedigende Lösung zu finden.

Krisen- und Reklamationssituationen werden genutzt, um eine noch bessere Kundenbeziehung zu schaffen.

Unnötiges Eskalieren von Situationen und damit verbundener Schaden für den Handwerker wird so vermieden.

Erfolgreicher Umgang mit „Problemkunden“ wie zum Beispiel...

misstrauische, kontrollierende, aggressive, nervöse,
alles besser wissende Kunden...

Situationen meistern wie zum Beispiel...

- Verkauf und Innendienst haben Versprechungen gemacht, die der Handwerker vor Ort nicht halten kann.
- Falsches Material, falsche Maße, falsche Ware - was tun?
- Kollegen haben Fehler gemacht, der Handwerker vor Ort muss es jetzt ausbaden
- Umgang mit sehr gestressten Kunden in Notfallsituationen
- Verspätungen, höherer Zeitbedarf als vermutet, Termindruck
- Höhere Kosten und Mehrleistungen werden notwendig
- Fehlerhafte Leistungen, Beschädigungen am Kundeneigentum, Eigenverschulden

Erfolgreiche Körpersprache

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