

Servicefachleute – die Visitenkarte der Firma

Kursdaten **VFa** **Mo 25.10.21**

Zielgruppe	Servicefachleute der Kälte- und Gebäudetechnik
Voraussetzungen	-
Kursziel	Servicefachleute sind nicht nur Profis auf ihrem Gebiet, sondern auch das wichtigste Bindeglied zwischen Kunden und Firma. Die Teilnehmer lernen, wie mit einem tadellosen Auftritt die Kundenbindung gestärkt werden kann.
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> ▶ die richtige Begrüssung des Kunden ▶ der Balanceakt zwischen Schauspiel und Persönlichkeit ▶ loyales Auftreten ▶ Erklärungen einfach, verständlich und kurz formulieren ▶ Umgang mit Emotionen ▶ das Kundengespräch ▶ Erarbeiten einer Checkliste für Service und Kundenbesuche ▶ Erörtern verschiedener Beispiele ▶ die Wichtigkeit des Arbeitsrapports ▶ Vertreten der Unternehmensphilosophie aus Überzeugung ▶ die Verabschiedung des Kunden
Durchführung	Vorträge, Diskussionen und Übungen.
Kursleiter	Patrick Goetz
Kursort	SVK-Werkstatt, Industriestrasse 16, 4622 Egerkingen
Kursdauer / -zeiten	1 Tag / 8.30 Uhr bis ca. 16.30 Uhr
Mitbringen	Schreibzeug
Kursbeitrag exkl. MWST	Fr. 400.— für Mitarbeitende von SVK-Mitgliederfirmen Fr. 600.— für Nichtmitglieder inkl. Mittagessen, Pausenverpflegung und Kursunterlagen
Anzahl Teilnehmer	mindestens 10, maximal 12 Personen