

## Der kompetente Service-Techniker

### **Kurze Einleitung**

Servicetechniker/innen und Monteure/innen sind die Visitenkarte ihrer Firma. Sie sind verpflichtet nicht nur ihre Aufgaben kompetent und zur Zufriedenheit der Kunden zu lösen, sondern sind auch verantwortlich für Sauberkeit und Ordnung am Arbeitsplatz. Im Umgang mit Kunden sind sie zu Anstand, Respekt und Höflichkeit aufgerufen, aber zugleich auch zur Wahrung der Interessen des Unternehmens.

### **Seminarziele**

Sie können nach dem Seminar Ihre Aufgaben umfassend und kompetent wahrnehmen.

### **Seminarinhalt**

- Höflicher und kompetenter Umgang mit allen Beteiligten
- Sauberkeit und Ordnung am Arbeitsplatz
- Konsensfindung bei unterschiedlichen Interessen
- Kompetente Behandlung von Reklamationen

### **Zielgruppe**

Alle Service-Techniker/innen und Monteure/innen

### **Referenten**

Rolf Eschmann, Personalentwicklungen, Goldach

### **Kurze Beschreibung**

Die notwendigen Grundlagen für einen kompetenten Service beim Kunden werden in diesem Kurs praxisnah vermittelt. Zudem erhalten Sie viele praxistaugliche Unterlagen und Methoden.