

# ROLLENTAUSCH: AUS DER SICHT DES KUNDEN

Firmeninternes Training mit  
Dipl.-Wirtsch.-Ing. (FH) Christian R. Dickmann

## Kundenorientierung für TechnikerInnen

**In technikorientierten Unternehmen haben TechnikerInnen längeren und intensiveren Kundenkontakt als das Vertriebspersonal.**

Konkrete Projekte sind in wenigen Wochen als Aufträge im Haus. Planung, Konstruktion, Software-Entwicklung, Inbetriebnahme, Optimierungs- und Wartungsarbeiten – diese Aufgaben löst das technische Fachpersonal. Daraus folgt oft jahrelanger Kundenkontakt.

Das Vertriebspersonal ist für die zwischenmenschlichen Kontakte gut vorbereitet. VerkäuferInnen haben ein gutes Gespür für den richtigen Umgang mit Kunden. Verkaufsseminare helfen den Vertriebsleuten zusätzlich weiter.

**Wer vermittelt den TechnikerInnen das nötige Wissen über den richtigen Umgang mit Kunden? Ich nehme diese Herausforderung mit Freude an!**

Mein Training verbessert kundenorientiertes Denken und Handeln. Die TeilnehmerInnen erarbeiten, was sie – abseits ihrer Kernleistung - tun können, damit sich ihre Kunden wohlfühlen und gerne mit ihnen zusammenarbeiten.

### Trainingsinhalt:

- Trainingseröffnung
- Kundenerwartungen aus Sicht der TeilnehmerInnen
- Ihr Kunde im Buying Center
- Kundennutzen und Kaufmotiv
- Erstellungsprozess: Ihr Kunde versteht, was er wofür bekommt
- Rezept für zufriedene oder sogar begeisterte Kunden
- Reklamationsverhalten: Zufriedenheit, Begeisterung im zweiten Anlauf
- Kommunikation mit Ihren Kunden
- Ins Handeln kommen

Den genauen Inhalt stimme ich gerne auf Ihre Schwerpunkte ab.

» Eckdaten und Anfragefax siehe Folgeseite



Christian R. Dickmann

# ANFRAGEFAX

F 07236 6 23 25

## ROLLENTAUSCH: AUS DER SICHT DES KUNDEN

Firmeninternes Training mit  
Dipl.-Wirtsch.-Ing. (FH) Christian R. Dickmann

### Eckdaten

**ROLLENTAUSCH:**  
AUS DER SICHT DES KUNDEN

**Zielgruppe:**

TechnikerInnen mit direktem Kundenkontakt. Im Idealfall ergänzen VerkäuferInnen das technische Trainingsteam.

**Trainingstermin:**

Das Training nimmt zwei Tage in Anspruch und dauert von 09.00 bis 17.00 Uhr. Die Termine stimme ich gerne nach Ihren Wünschen ab.

**Reflexion:**

Um die Umsetzung des Trainings in den beruflichen Alltag zu verbessern, folgt eine Phase der Begleitung. Innerhalb von sechs Monaten reflektieren wir Inhalte, Umsetzungsergebnisse und Erfolgsgeschichten. Die Reflexionsphase garantiert den Transfererfolg.

**Trainingsort:**

Das Training findet in Ihrem Haus oder in einem Seminarhotel statt. Alternativ steht Ihnen auch die moderne Infrastruktur des Softwareparks Hagenberg zu Verfügung.

Um die Qualität des Trainings zu sichern, begrenze ich die Teilnehmeranzahl auf 12 Personen.

Rufen Sie mich an, faxen oder mailen Sie mir. Gerne beantworte ich Ihre Fragen. Sie erhalten im Anschluss an unser Erstgespräch ein maßgeschneidertes Angebot.

[www.seventools.at](http://www.seventools.at)

### Unverbindliche Anfrage

Ja, ich habe Interesse an diesem firmeninternen Training!

gewünschter Trainingsort \_\_\_\_\_

gewünschter Zeitraum \_\_\_\_\_

Inhaltliche Schwerpunkte / Erwartungen \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Titel/Name \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_