

# Ihre Mitarbeiter

## Die Visitenkarte des Unternehmens

Monteure, Kundendienstleister und Planer sind das Aushängeschild eines jeden Handwerksbetriebes. Hier entscheidet sich, ob die Versprechen seitens des Vertriebs eingehalten werden und ob Kunden begeistert werden und Ihr Unternehmen empfehlen. Ein freundliches, kompetentes und zuverlässiges Auftreten gepaart mit einer perfekten Montagesteuerung und -organisation führt zu wertvollen Weiterempfehlungen. Dieses Training unterstützt Ihre Mitarbeiter dabei, mit heiklen Situationen konstruktiv umzugehen und auch bei Ärger angemessen zu reagieren.

### Themen:

- Die Bedeutung des Mitarbeiters vor Ort für die Gesamtleistung
- Positive, motivierte Einstellung
- Kundenbegeisterung erzielen, Kundenmotive erkennen
- Gewinnendes persönliches Auftreten
- Zuhören und Grenzen setzen
- Effektive Arbeitsorganisation
- Saubere Baustellenordnung
- Aufgeräumte Fahrzeuge
- Einhaltung von Kundenversprechen
- Kundenbegeisternde Arbeitsabläufe
- Verhalten, Auftreten und Sauberkeit
- Sicherheit
- Der Mitarbeiter als Berater

### Nutzen:

- Sie erkennen, wie Sie eine konstruktive Arbeitsatmosphäre schaffen können
- Sie verstehen, wie Kunden „ticken“
- Sie nehmen praktische Tipps für schwierige Situationen mit

### Ziel:

- Steigerung der Weiterempfehlungen durch freundliches, kundenbegeisterndes Auftreten und Verhalten. Aufbau organisierter Arbeitsabläufe sowie erhöhter Beratungskompetenz.

### Zielgruppe:

Mitarbeiter mit Kundenkontakt

### Dozent:

Andreas Bachmann

- 28 Jahre Marketing- und Vertriebserfahrung
- 12 Jahre Projekterfahrung mit Digitalisierung
- 25 Jahre Führungserfahrung und -verantwortung
- 25 Jahre Praxis als Berater, Trainer und Coach
- 8 Jahre Unternehmensführung
- [www.akademie40.de](http://www.akademie40.de)

### Termine:

Donnerstag, 29.11.2018

### Anmeldeschluss:

Donnerstag, 15.11.2018

### Unterrichtzeiten:

09:00 Uhr bis 16:00 Uhr

### Lehrgangskosten:

149,00 €

### Ort und Durchführung:

Handwerkskammer Service GmbH Würzburg  
Dieselstraße 9  
97082 Würzburg

### Abschluss:

Teilnahmebescheinigung

### Ansprechpartner:

Tobias Hirsch  
Handwerkskammer Service GmbH Würzburg  
Dieselstraße 9  
97082 Würzburg  
Tel.: 0931 320942-42  
Fax: 0931 320942-69  
[tobias.hirsch@hwk-service.de](mailto:tobias.hirsch@hwk-service.de)