



## Schulung

### „Der Servicetechniker als Kundenberater und Vertriebsunterstützer“

#### Ausgangssituation

Die Anforderungen an Servicetechniker steigen. Neben der technischen Qualifikation werden zunehmend auch nicht-technische Fähigkeiten und Qualifikationen („soft skills“) wichtig. Im direkten Kundenkontakt prägen das Verhalten in schwierigen Situationen, die Kommunikationsstärke, das Auftreten und die Konfliktfähigkeit des Servicetechnikers nicht unwesentlich das Bild des eigenen Unternehmens beim Kunden.

#### Produktbeschreibung

In einem zweitägigen Workshop werden Ihre Servicetechniker gezielt an ihre Grenzen im Umgang mit kritischen Situationen und unterschiedlichen Personentypen beim Kunden herangeführt und lernen Strategien der Gesprächsführung, des Umgangs mit Beschwerden und Konfliktsituationen, des bewussten Fragens nach Optimierungsansätzen und Kundenwünschen und –bedürfnissen.

Die Schulung wird in Kooperation mit der Haver Akademie (Oelde) und der TAW Wuppertal durchgeführt und als unternehmensübergreifende Veranstaltung für Mitarbeiter der Netzwerkpartner der PaSiM GmbH und Dritte angeboten. Bei Interesse organisieren wir (ab 12 Teilnehmern) auch eine unternehmensindividuelle Schulung für Ihr Unternehmen!

#### Umsetzung

1. Vorab-Fragebogen zur Vorbereitung und Abfrage von Erwartungen und Zielen
2. Teilnahme am zweitägigen Workshop für Ihre Service-Mitarbeiter
3. Fokussierung auf spezifische herausfordernde Situationen aus dem Erfahrungskontext der Teilnehmer
4. Interaktiver Methodeneinsatz und Mix aus theoretischen Inputs und Erklärungsmodellen und praktischem Üben
5. Evaluationskonzept zur Bewertung

#### Ergebnisse

Ihre Mitarbeiter werden nach diesem Workshop mit einem anderen Bewusstsein und mit neuer Aufmerksamkeit ihren unterschiedlichen Ansprechpartnern beim Kunden begegnen. Dies führt zu mehr Kundenzufriedenheit. Aber auch Ihre Mitarbeiter können durch die neu gewonnenen Fähigkeiten im Umgang mit Kunden besser und adäquater reagieren, was auch auf die eigene Mitarbeiterzufriedenheit positiven Einfluss hat.

Ein weiteres Ergebnis aus dem Workshop sind wertvolle Hinweise auf Optimierungsansätze im Kontext der Gestaltung von Service-Einsätzen.



**PaSiM GmbH**  
Proaktiver Service im Maschinen-  
und Anlagenbau