



## Als Servicetechniker im Kundenkontakt

### Überlebenstraining für Fachleute im Außendienst

Kommen Sie sich manchmal vor wie der Hauspsychologe Ihres Kunden, der „nebenbei“ noch eine technische Leistung erbringen soll? So geht es vielen Servicetechnikern: Auftraggeber unter Zeitdruck, Funktionsstörung am Gerät, Weiterarbeit stockt, Angst vor Wartezeit auf ein schwer lieferbares Ersatzteil...

Wie findet man als Servicetechniker eine vernünftige Balance zwischen der eigentlichen technischen Arbeit – Fehlersuche, Wartung, Einbau – und dem Gespräch mit dem Kunden? Wie kann man einen Kunden wegbitten, der einem ständig über die Schulter schaut?

Dieses Seminar bietet Ihnen bewährte Tipps und konkrete Lösungen für die Herausforderungen Ihres Arbeitsalltags. Mit den richtigen Strategien und Kommunikationstechniken kann man heikle Kundenkontakte sportlich nehmen und sogar Spaß daran haben.

### Seminarinhalte:

- Herausforderungen im Arbeitsalltag analysieren
- Kundendienst ist mehr als Technik – was gehört dazu?
- Unterwegs in Gebäuden und auf dem Gelände des Kunden: Vorsichtsmaßnahmen
- Mit neugierigen und penetranten Auftraggebern umgehen
- Heikle Situationen mit Kunden: Was steckt hinter einem Verhalten?
- Saubere Dokumentation der geleisteten Arbeit

**Vera Naumann, M. A.** Freiberufliche Trainerin in der Erwachsenenbildung. Studium der **Rhetorik** und der **Erwachsenenbildung** an der Universität Tübingen. Auslandsstudium und Lehrtätigkeit 1989-90 an der Washington University of St. Louis, Missouri, USA. Selbständig seit 1992. Verheiratet mit Joachim Wender seit 2001. Lehrbeauftragte an der Hochschule für Wirtschaft und Umwelt Nürtingen: **Management Skills** (im Masterstudiengang International Finance, auf Englisch) seit 2006. Zusammenarbeit mit dem **Handwerkerzentrum** der Akademie Würth seit 2004. Multiplikatoren-Ausbildung für Schüler-Trainer\*innen seit 2015.

