

„Mit dem Kunden auf Augenhöhe – gerade wenn's hoch hergeht!“

Am 04.11.2022 fand bei unserem Partner W.A.F. Meyer in Hamburg das bewährte Praxistraining von Simonis ServiceKultur® „Der Monteur als Visitenkarte des Unternehmens“ statt.

Einige Servicetechniker des Unternehmens hatten sich einen Tag voller praktischer Tipps und Unterstützung gerade im Umgang mit sehr herausfordernden Kunden und kniffligen Situationen gewünscht. Im Beratungstelefonat mit Herrn Klädtke wurden die Eckdaten für ein möglichst maßgeschneidertes und ergebnisstarkes Training erarbeitet. Auf seiner Wunschliste stand u.a.: „Wenn unsere Servicetechniker zu Kunden kommen, erleben Sie öfter mal unbefriedigende Situationen, für die sie aber selbst nichts können. Der Kunde ist dann sauer, enttäuscht, verärgert, wird ausfallend. Ich wünsche mir, dass meine Techniker lernen, noch souveräner und entspannter in diesen Situationen zu reagieren. So können sie ihre Nerven schonen, fühlen sich stärker und finden mit dem Kunden eine Lösung oder zumindest eine passende Art der Kommunikation.“

Das war genau die richtige Herausforderung für den erfahrenen Trainer Stefan Grassmann. So wurden viele typische erlebte Situationen zwischen Servicetechniker und Kunden beispielhaft bearbeitet und auch Maßnahmen wie eine eigene Visitenkarte für die Servicetechniker gemeinsam verabschiedet. Alle Teilnehmer waren durch die anschauliche und lebendige Arbeitsweise immer eingebunden und hochinteressiert dabei. Durch die lockere und humorvolle Art von Trainer Stefan Grassmann fühlten sich alle wertschätzend angenommen.

Die Teilnehmer beurteilten den Seminartag so:

- „Das Seminar war locker und lustig.“
- „Ich hatte schon Angst, dass es total langweilig und theoretisch wird. Aber mir war nie langweilig.“
- „Stefan, Du hast eine hohe Fachkompetenz.“
- „Meine Wertschätzung ist, dass ich trotz Freitagnachmittag immer noch hier sitze. Hätte es mir nicht gefallen, wäre ich gegangen.“
- „Der Tag war sehr lehrreich. Ich nehme eine Menge mit.“

Ein eintägiges Inhouse-Training ist auch für Sie und Ihre Mitarbeiter interessant?
Buchen Sie dieses direkt über unseren eShop oder senden Sie Ihre Anfrage per E-Mail an partner.de@dormakaba.com.