

Zielgruppe	Servicefachleute der Kälte- und Gebäudetechnik
Kursziel	Die Teilnehmer sind nicht nur Fachleute auf ihrem Gebiet, sondern auch das wichtigste Bindeglied zu ihrer Firma. Das richtige Auftreten stärkt den Kontakt zu Ihren Kunden.
Kurszeiten	08.30 Uhr bis ca. 16.30 Uhr
Mitbringen	Schreibzeug
Kursort	Danfoss AG Parkstrasse 6 4402 Frenkendorf

Inhalte

- Die richtige Begrüssung des Kunden
- Der Balanceakt zwischen Schauspiel und Persönlichkeit
- Loyales Auftreten
- Erklärungen einfach, verständlich und kurz formulieren
- Umgang mit Emotionen
- Das Kundengespräch
- Erarbeiten einer Checkliste für Service und Kundenbesuche
- Erörtern verschiedener Beispiele
- Die Wichtigkeit des Arbeitsrapports
- Vertreten der Unternehmensphilosophie aus Überzeugung
- Die Verabschiedung des Kunden

Kursbeitrag	Fr. 390.— pro Mitarbeiter von SVK-Mitgliedfirmen Fr. 585.— für Nichtmitglieder
--------------------	---

Durchführung	Vorträge, Diskussionen und Übungen. Kursunterlagen werden abgegeben.
---------------------	---

Kursleiter	Patrick Goetz
-------------------	---------------

Kursdauer	1 Tag
------------------	-------

Kursdaten	M1	Mo. 7. September 2015	Frenkendorf
------------------	----	------------------------------	-------------

Anzahl Teilnehmer	mindestens 10, maximal 12 Personen
--------------------------	------------------------------------