



## FAHRZEUGTECHNIK

# KUNDENBEZIEHUNGEN ERARBEITEN, PFLEGEN UND VERTIEFEN

→ Mit der STFW praxisnah zum Berufserfolg.

Unternehmen verlieren pro Jahr bis zu 25 Prozent ihrer Kunden. Um einen Kunden zu gewinnen, ist ein bis zu sechsmal grösserer Aufwand nötig. Gute Kundenbeziehungen sind das Fundament für das Wachstum einer Unternehmung. Eine langfristige Kundenbeziehung entsteht erst nach mehreren Kundenkontakten und nicht gleich bei der ersten Kontaktaufnahme. Mit jedem zusätzlichen Kontakt besteht die Chance, die Kundenbeziehung in einem weiteren Schritt aufzubauen.



## KUNDENBEZIEHUNGEN ERARBEITEN, PFLEGEN UND VERTIEFEN

<input type="checkbox"/>	FKD-20-1	Di, 10.12.2019 / 21.1.2020
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
	<small>Lehrgang/Kurs (Modul-Code)</small>	<small>Datum</small>

## ALLGEMEINE ANGABEN

Wohnkanton	In diesem Kanton wohnhaft seit
Bürgerort/Heimatland	Geburtsdatum
Sozialversicherungs-Nummer	
Beruf/Lehrabschluss als	wann

Ich habe die AGB gelesen, erkläre mich mit diesen einverstanden und erkenne sie mit meiner Unterschrift an. Sämtliche Angaben dienen internen Zwecken und werden nicht an Dritte weitergereicht. Die AGBs finden Sie auf unserer Homepage [www.stfw.ch](http://www.stfw.ch).

## ZIELE

In diesem Kurs lernen Sie die Beziehungsprofile zu Kunden zu entwickeln und Reklamationsgespräche kompetent zu führen.

## ZIELGRUPPE

Fachleute des Kundendienstes, aus der Fahrzeug-Werkstatt oder dem Carrossiergewerbe welche regelmässig im Kundenkontakt stehen.

## NUTZEN/VORTEILE

Es werden die angepassten Umgangsformen und die richtige Kommunikation erlernt, welche im täglichen Kundenkontakt helfen, um eine gute Kundenbeziehung zu ermöglichen. Das Üben von Telefongesprächen und der Bearbeitung von Reklamationen unterstützt bei berufstypischen Situationen sich entsprechend richtig zu verhalten.

## TEILNEHMERZAHL

Mindestens 10 Teilnehmer.  
Maximal 24 Teilnehmer.

## KURSIINHALT

- Grundlagen der Kommunikation kennen und anwenden
- Die wichtigsten Umgangsformen im Kontakt mit Kunden kennen
- Dos und Don'ts kennen
- Nonverbale Kommunikation
- Gewinnendes Auftreten
- Frageformen und Fragetechniken gezielt anwenden
- Die aktuellen Kundenbedürfnisse erkennen und entsprechend argumentieren
- Technische Analysegespräche mit dem Kunden führen
- Dem Kunden Kostenvoranschläge erklären und bei Bedarf die notwendigen Abgrenzungen wie Kundenanteil, Garantieanteil, Kulanzanteil, Fremdversicherungsanteil, interner Anteil erläutern
- Die wichtigsten Regeln und Kommunikationstechniken für das Telefongespräch mit dem Kunden kennen
- Auftragsannahme (Checkliste) Merkpunkte bzw. Fragen während dem Gespräch stellen
- Ein kurzes Telefongespräch für eine berufstypische Situation führen
- Reklamationsprozess kennenlernen und entgegennehmen
- Sachverhalt klären, Kompetenzen abklären, Lösungen erarbeiten, Lösungsvorschlag bestätigen, Problem beheben

## ABLAUF

Der Kurs dauert 2 Tage.

Die Themen werden theoretisch erlernt. Danach werden in Gruppenarbeiten und Rollenspielen Fallbeispiele erarbeitet und so der Transfer von der Theorie zur Praxis hergestellt.

## ABSCHLUSS

STFW-Zertifikat

## DATEN

**FKD-20-1**, 2 Tage  
Di, 10.12.2019 / 21.01.2020

Für diese Weiterbildung bietet die STFW auch separate Firmenkurse mit speziellen Konditionen an.

## KOSTEN

CHF 620.-  
inkl. Kursunterlagen und Mittagessen

Für eine unverbindliche Beratung sowie weitere Auskünfte stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung: Tel. 052 260 28 00, E-Mail: marketing@stfw.ch

### ANMELDUNG

Frau  Herr

Name  Vorname

Strasse  Haus-Nr.

PLZ  Wohnort

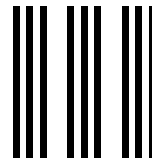
Telefon privat  Telefon Geschäft

E-Mail

Rechnungsadresse (falls abweichend von der Absenderadresse)

Datum

Unterschrift



# A

Nicht frankieren  
Ne pas affranchir  
Non affrancare

Geschäftsantwortsendung Invio commerciale-risposta  
Envoi commercial-réponse



Schweizerische Technische  
Fachschule Winterthur  
Schlosstalstrasse 139  
8408 Winterthur

