



Fahrzeugtechnik

## Kundenbeziehungen erarbeiten, pflegen und vertiefen

Der Kurs ist König: Gute Kundenbeziehungen sind das Fundament für das Wachstum eines Unternehmens. Leider verlieren viele bis zu 25% ihrer Kunden pro Jahr. Und um einen neuen Kunden zu gewinnen, ist ein bis zu sechsmal grösserer Aufwand nötig. 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.

**Wenig Theorie-Blaba. Viel Praxis-Aha!**



## Voraussetzungen

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



## Inhalt

- ▶ Grundlagen der Kommunikation kennen und anwenden, Nonverbale Kommunikation
- ▶ Die wichtigsten Umgangsformen im Kontakt mit Kunden kennen
- ▶ Gewinnendes Auftreten, Dos und Don'ts kennen
- ▶ 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/Techniken für das Telefongespräch mit dem Kunden kennen
- ▶ Auftragsannahme, 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



## Kursdaten & Preise

Der Kurs dauert 2 Tage und kostet insgesamt CHF 620.-

Aktuelle Daten finden Sie unter: [stfw.ch/fkd](https://stfw.ch/fkd)



## Fragen?

**Tabea Hitz** Marketing, 052 260 28 01, [marketing@stfw.ch](mailto:marketing@stfw.ch)