

## Kursbeschreibung

# CHV095

## Servicequalifizierung III – Kundenzufriedenheit steigern, Kundenbindung erzeugen, Zusatzverkauf generieren

### Kursziel

In diesem Modul geht es um die optimale Abwicklung des Serviceauftrags, das Erkennen von zusätzlichen Möglichkeiten und der Nutzung dieses Potenzials.

### Lernziele

Die Teilnehmenden

- nutzen die Kundenzufriedenheit für den Ausbau der Geschäftsbeziehung
- erkennen zusätzlichen Bedarf beim Kunden und können diesen zielgerichtet ansprechen
- erlernen Vorgehensweisen zur Darstellung des Nutzen einer intensiveren Zusammenarbeit
- erarbeiten Methoden zur bedarfsorientierten Beratung des Kunden
- verstehen die Bedeutung der Eigenverantwortung und Selbstsicherheit im Umgang mit dem Kunden und erarbeiten Möglichkeiten zur Steigerung

### Teilnehmende

Mitarbeitende aus dem Service- und Supportbereich, Inbetriebsetzer/Inbetriebnehmer, Mitarbeitende die vor Ort mit dem Kunden zusammenarbeiten.

### Voraussetzungen

Modul I und II oder äquivalente Seminare absolviert.

### Inhalte

- Der Überzeugungsprozess – überzeugen statt überreden
- Argumentationstechnik
- Professionelles Aufbereiten von Argumenten im Serviceeinsatz
- Entwicklung einer schlagkräftigen Gesprächssystematik
- Umgang mit den individuellen Verhaltensweisen unserer Gesprächspartner
- Aufbereitung der Nutzenargumentation - WMOST
- Methoden zum Erkennen von zusätzlichem Potenzial
- Darstellung und Aufwertung der eigenen Personalkompetenz

### Methoden

Interaktive Kurzreferate, Einzel- und Gruppenarbeiten, Rollenspiele mit Videoauswertung, Selbsteinschätzung, Erarbeiten eines individuellen Aktionsplans

### Dauer

2 Tage

**ABB Schweiz AG**  
**LC Business Processes & Personal Development**  
Bruggerstrasse 72  
CH-5400 Baden  
Tel. +41 58 589 32 25  
Fax +41 58 585 28 00  
E-Mail [university@ch.abb.com](mailto:university@ch.abb.com)

[www.abb.ch/abbuniversity](http://www.abb.ch/abbuniversity)

Power and productivity  
for a better world™

