

SEMINARINFORMATION

Bitte nutzen Sie unsere kompetente Beratung, telefonisch oder persönlich - am besten vor der Buchung!

Unsere Mitarbeiter in Darmstadt (0 61 51 . 101 55 11) und Lünen (02 31 . 225 11-62) beantworten gerne Ihre Fragen, geben Ihnen detaillierte fachliche und organisatorische Informationen zu unseren Seminaren und zeigen Ihnen Bezuschussungs-, Optimierungs- und Qualifikationsmöglichkeiten auf.

Pädagogik

Abwassertechnische Grundlagen und professioneller Umgang mit dem Kunden für Mitarbeiter der Verwaltung und Branchenfremde

IM-V

Termine

29.08.2019 | Lünen
12.12.2019 | Darmstadt

Dauer

2 Tage

Seminargebühr

520,00 € (zzgl. MwSt.)

Inklusive Seminarunterlagen auf USB-Stick (2.0), Frühstück, Mittagessen und Snacks, Kalt- und Warmgetränke am gesamten Seminartag, Schreibutensilien, Willkommensgeschenk

Zielgruppe

- Mitarbeiter der Verwaltung von Dienstleistungsunternehmen, Kommunen und Behörden
- Neue Mitarbeiter mit Kundenkontakt
- Vertriebsmitarbeiter
- Personalverantwortliche

Seminarinfo

Sie haben neue, branchenfremde Mitarbeiter im Bereich der Verwaltung oder Akquisition mit Kundenkontakt und möchten diesen im Bereich der Abwassertechnik Grundwissen und das Grundlagen für einen positiven Kundenumgang im Sinne des Unternehmens vermitteln? Dann ist dieses Seminar genau das Richtige.

Kurzbeschreibung

Abwassertechnische Grundlagen und professionelle Kundenberatung für Mitarbeiter der Verwaltung und Branchenneulinge

Seminarinhalte

Sie haben neue, branchenfremde Mitarbeiter im Bereich der Verwaltung oder Akquisition mit Kundenkontakt und möchten diesen im Bereich der Abwassertechnik Grundwissen und das Grundlagen für einen positiven Kundenumgang im Sinne des Unternehmens vermitteln? Dann ist dieses Seminar genau das Richtige.

Innovative und zeitgemäße Unternehmer wissen um die Bedeutung der Multiplikatoren im Unternehmen und legen besonderen Wert, diese Stellen qualifiziert zu besetzen und die Mitarbeiter zur Professionalität zu bewegen. - Ein schlechtes Image und verlorene Aufträge sind ein No-Go.

In der heutigen Zeit spielt die Fach- und Sozialkompetenz von Mitarbeitern in Unternehmen aller Branchen eine immer bedeutendere Rolle. Nicht nur die Facharbeiter vor Ort müssen wissen, wie sie sich im Sinne des Unternehmens verhalten. Auch Verwaltungsangestellte, mit regelmäßigem persönlichem und telefonischem Kundenkontakt stellen Multiplikatoren für das Unternehmen dar.

In Fachunternehmen, wie der Abwasserbranche, sind Verwaltungsangestellte in der Regel branchenfremd – Beratungen gestalten sich schwierig. Auch der professionelle Umgang am Telefon wird i.d.R. weder in der Schule noch in der Ausbildung erlernt.

Gängige Praxis:

Der Verwaltungsangestellte nimmt den Telefonanruf an. Eine Person meldet sich und möchte Informationen zu einer Dienstleistung. Der Mitarbeiter ist überfordert und der Chef muss das Gespräch übernehmen – wenn er Zeit hat. Nicht selten wird der Anrufer getröstet. Auf einen Rückruf vom Unternehmen wartet der Anrufer dann vergebens. Den Auftrag erhält ein Mitbewerber.

Beispiel 2:

Im Unternehmen herrscht Stress und Hektik. Das Telefon klingelt und der Mitarbeiter lässt den Anrufer spüren, dass er gestresst ist. Der Anrufer fühlt sich unwohl, nicht willkommen und hält das Gespräch kurz. Es bleibt ein negativer Eindruck des Unternehmens zurück.

Das Image eines Unternehmens entsteht durch das Fremdbild, also wie die Firma von Ihren Kunden und außenstehenden Personen wahrgenommen wird. Direkten Einfluss darauf haben alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt, folglich auch und insbesondere Personen, die täglich im Rahmen ihrer Verwaltungstätigkeit Umgang mit Unternehmensfremden pflegen. – Doch wie soll sich der Mitarbeiter „richtig“ verhalten? Und wer bringt es ihm bei?

Auch bei der Auftragsvergabe spielen Aspekte wie Vertrauen und das gute Gefühl eine entscheidende Rolle: wird der Gesprächspartner kompetent beraten, fühlt sich der Anrufer gut aufgehoben, wichtig und entsprechend behandelt, stimmt die Chemie?

Dieser Lehrgang wurde speziell für die Tätigkeiten entwickelt, die im Unternehmen Multiplikatoren darstellen. Insbesondere für Mitarbeiter, die telefonischen und persönlichen Kontakt mit dem Kunden pflegen oder im Bereich der Verwaltung mit Tätigkeiten der Abwassertechnik betraut sind und ein fachliches Grundwissen aufweisen müssen. Der Lehrgang vermittelt dem Teilnehmer die notwendigen Grundkenntnisse, um Beratungen und Fachgespräche qualifiziert durchführen zu können. Der Teilnehmer lernt die Grundlagen und Fachausdrücke im Bereich Abwassertechnik. Er weiß sich im Kundenkontakt, telefonisch und persönlich so zu verhalten, dass er das Unternehmen und sich selbst positiv darstellt.

Themen sind u.a.:

- Grundlagen der Fachthemen wie
Kanalreinigung, Kanalinspektion, Dichtheitsprüfung, Kanalsanierung, Grundstücksentwässerung (Es wird, u.a. anhand von umfangreichem Filmmaterial, anschaulich dargestellt, wie Kanaldienstleistungen durchgeführt werden)
- Marktauftritt/ Corporate Identity (CI) - Außendarstellung, Selbst- und Fremdbild
- Unternehmenskonformes Verhalten und unternehmerisches Denken am Arbeitsplatz
- Grundlagen der positiven Unternehmens- und Selbstdarstellung
- Dauerhafte Kundenbindung und wie man in guter Erinnerung bleibt
- Mehrwert durch qualifiziertes Telefonverhalten
- Tipps und Tricks

Teilnahmevoraussetzungen

- Deutsche Sprache in Wort und Schrift

Nachweise

- Qualifikationsnachweis bei bestandener Prüfung (z.B. Sach- oder Fachkundezertifikat). Die dreiseitige Zertifizierung enthält die Urkunde, Benotung und Seminarinhalte
- Teilnahmebescheinigung bei Seminarteilnahme ohne Prüfung oder nicht bestandener Prüfung (die Prüfung kann maximal zwei mal wiederholt werden)

Zertifikate und Bescheinigungen werden, je nach Seminarart, nach Seminarende ausgehändigt oder zu Händen des Teilnehmers an den Auftraggeber versendet!

Die Zertifizierung erfolgt in Kooperation mit dem [VDRK Verband der Rohr- und Kanal-Technik-Unternehmen e.V.](#), Kassel.