



Kostenfaktor oder „die Butter auf dem Brot?“

Die seit vielen Jahren gestellte Frage:

- Liefert der Kundendienst / die Reparaturabteilung einen entsprechenden Beitrag zu Ihrer Ertragssituation?
- Erfüllen Ihre Dienstleistungen die Erwartungen Ihrer Kunden?
- Agiert Ihre Kundendienstorganisation kundenfreundlich und kundenorientiert?

Für Unternehmer, Geschäftsführer und Kundendienstleiter von Handwerksbetrieben und Dienstleistern

Begeisterte Kunden, motivierte Kundendienst- und Servicemitarbeiter und ein guter Ertrag für die Firma bedeuten eine win-win-win Situation, die es zu erreichen gilt.

Inhalt:

- Kundendienst als Wegbereiter für zusätzliche Verkäufe und neue Kunden
- Unterschiedliche Behandlung von Kunden (Zeit, Termin, Kosten ...)
- Schnittstellen Chef/Techniker/Innendienst/ Monteure/Lager – Verantwortungen
- Neue Möglichkeiten auf dem Sektor Kommunikationsmittel (iPad, Handy, Apps)
- Reklamation als Chance für zusätzliche Aufträge
- Taggleiche Rechnungslegung, Kundeninfo und Werbung

ZIEL ist:

Innendienst und Wartungstechniker organisieren sich völlig autonom – OHNE Zutun des Chefs!