

Bessere Kundenbindung, zusätzliche Aufträge

BENEFIT CustomerChamp® TECHNIKER

Die Ausbildung BENEFIT CustomerChamp® für Techniker erfolgt in 3 Einzeltagen und erlaubt es den Verantwortlichen von technischen Kundendienst-Organisationen, ihre Monteure und Service Techniker für verkaufsfördernde Arbeiten beim Kunden zu motivieren und zu befähigen.

- Fokus der Service Techniker vom Reparieren zum Optimieren der Installationen erweitern.
- Service Techniker befähigen, die Kunden sowie ihre Bedürfnisse besser zu verstehen und für auftragsgenerierende Veränderungen zu überzeugen.
- Kundendienst zu einem wichtigen Verkaufskanal entwickeln.





VOM SERVICETECHNIKER ZUM VERKAUFSFÖRDERNDEN KUNDENBETREUER

Traditionell wird der technische Kundendienst dazu eingesetzt, anspruchsvolle Geräte, Systeme oder Fabrikationsanlagen beim Kunden zu installieren, in Betrieb zu nehmen und zu warten. Entsprechend werden Monteure und Service Techniker ausgebildet; mit Fokus auf die Maschine. Dies genügt heutzutage in vielen Firmen nicht mehr!

Weil Kunden sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren, wird sich die Ausrichtung des technischen Kundendienstes vermehrt verändern. Wartungskapazitäten werden als Folge von steigender Komplexität bei gleichzeitig anhaltendem Kostendruck vermehrt eingekauft.

Dieser Abbau an eigenem Fachwissen hat bei den Kunden auch zu einer Veränderung des Einkaufsverhaltens geführt: Gefragt sind nicht mehr primär Produkte, die selber zu einer Lösung verbaut werden, sondern Gesamtsysteme oder komplette Gesamtlösungen, die von den Lieferanten auch entsprechend individueller Leistungsvereinbarung gewartet werden.

Die Ansprüche an Monteure und Service Techniker sind dadurch massiv gestiegen. Ihr Fokus kann nicht mehr länger alleine auf der Maschine liegen, sondern muss nun auch das Gesamtsystem, seine Betreiber und die unterstützenden Arbeitsabläufe und Prozesse einschließen.

Service **TECHNIKER** generieren **ZUSATZVERKÄUFE**



Service Techniker können verborgenes Potenzial für zusätzliche Aufträge erschliessen





Gleichzeitig erwarten Arbeitgeber, dass die Service Techniker ihre Kunden bezüglich optimaler Nutzung und Weiterentwicklung der gewarteten Lösung beraten und eine gute Kundenbeziehung aufbauen, um so Zusatzverkäufe zu ermöglichen. Die Nutzung der Service Techniker für pro-aktive Verkaufsaufgaben und somit als Verkaufskanal wird mehr und mehr für Lieferanten zu einem Muss, um Einbrüche beim Neugeschäft zu kompensieren.

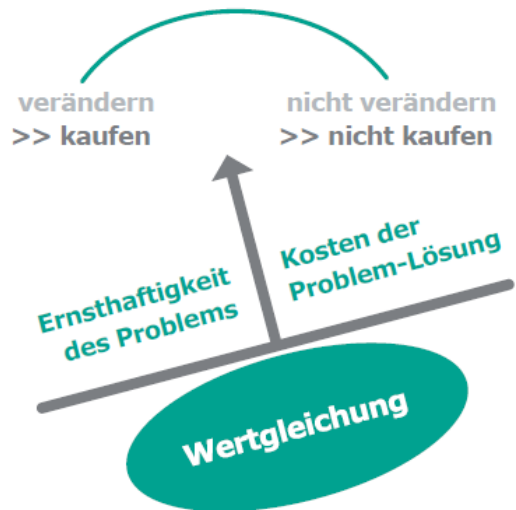
Dieser Erwartungs- und Rollenwandel stellt für die meisten Service Techniker ein fast unüberwindbares Hindernis dar. Plötzlich werden Dinge gefordert, die weder dem sachorientierten Typus des Technikers, noch seinem Wissen entsprechen.

GEZIELTE TECHNIKER ENTWICKLUNG GEFORDERT

BENEFit unterstützt die Verantwortlichen des technischen Kundendienstes bei der Erarbeitung verkaufsorientierter Service Konzepte (BENEFit StrategyChamp® SERVICE) und bei der Entwicklung der neu benötigten Techniker Kompetenzen (BENEFit CustomerChamp® TECHNIKER) hinsichtlich eines selbstbewussten und Win-win-orientierten Umgangs mit den unterschiedlichen technischen und kommerziellen Interessengruppen beim Kunden. Dadurch wird der Techniker motiviert und befähigt für eine mehrnutzenorientierte Bedarfsstimulierung, eine Initialisierung von verkaufsfördernden Veränderungen beim Kunden sowie für den Ausbau der persönlichen Beziehung über die Benutzergruppe hinaus, hin zu relevanten Beeinflussern und Entscheidern beim Kunden.

Wir haben drei Schulungsmodulare konzipiert mit dem Ziel, Service Technikern eine Verhaltensänderung zu ermöglichen und das für die erweiterte Aufgabe nötige Wissen zu erlangen. Unsere Kunden profitieren dabei insbesondere von den seit vielen Jahren

bewährten Angeboten für Berater und Verkäufer in service- und projektorientierten Firmen.



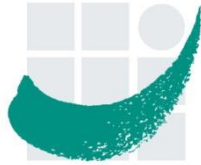
Was müssen die Service Techniker können, um den Kunden zu einer Win-win Veränderung zu bewegen?

1. ZUR RICHTIGEN EINSTELLUNG VERHELFFEN

Ziel dieses Schulungstages ist es, den Service Technikern die veränderten Kundenbedürfnisse bewusst zu machen und den eigenen Veränderungsbedarf anhand des BENEFit Rollenmodells für Service Techniker in einem persönlichen Karriere- bzw. Entwicklungsplan abzubilden. Schwerpunkt-Themen sind:

- Kundenbedürfnisse gestern/heute/morgen
- Kundenbetreuung im Wandel der Zeit
- Technikertypen und Rollenmodell
- Käufertypen, Werte und Erwartungen
- Verhalten in kritischen Situationen
- Umgang mit Zielkonflikten





2. UMGANG MIT DEM KUNDEN VERKAUFS-AKTIV GESTALTEN

In diesem Training werden den Service Technikern wichtige Elemente der Verkaufspsychologie vermittelt, damit sie den Umgang mit dem Kunden, speziell in schwierigen Situationen, bewusst und Win-win-orientiert steuern können. Die Schwerpunkte sind:

- Vertiefung der Persönlichkeitstypologie
- Kundentyp-spezifische Steuerung von Verhalten und Kommunikation
- Arbeit an Praxisfall inklusive Rollenspiele

3. MEHRNUTZENORIENTIERTE VERÄNDERUNG STIMULIEREN

Mit den ersten beiden Schulungstagen wird die Basis geschaffen, die Service Techniker während des 3. Ausbildungstages für die erfolgreiche Ansprache des Kunden bezüglich auftragserzeugender Veränderungen anzusprechen. Folgendes Wissen wird vermittelt:

- Qualifikation einer identifizierten Optimierungsgeschichte hinsichtlich Relevanz und Mehrnutzen für den Kunden
- ‚Small talk‘ als Mittel für den Beziehungsaufbau
- Technik für verkaufswirksame Gesprächsführung
- Ansprache und ‚Visualisierung‘ des Verbesserungspotenzials
- Vorbereitung und Durchführung eines veränderungserzeugenden Beratungs- und Verkaufsgesprächs inkl. Rollenspiele anhand eines Praxisfalles

BENEFIT: NEUE FÄHIGKEITEN BRINGEN ZUSATZVERKÄUFE UND SCHNELLEN ROI

Der Lehrgang BENEFIT CustomerChamp® ermöglicht den Service Technikern eine Horizonterweiterung und eine bewusste Positionierung im zukunftsorientierten Rollenmodell. Diese Verhaltensänderung fördert eine Arbeitseinstellung, die neben dem traditionellen ‚Maschinen Wartungsfokus‘ auf eine mehrnutzenorientierte Kundenbetreuung erweitert wird, was die Erzeugung von Zusatzverkäufen fördert.

Die Leitung des technischen Kundendienstes erhält Klarheit über die Einstellung der Service Techniker bezüglich der erweiterten Anforderungen; dies erlaubt in der Folge, die dafür talentierten Techniker gezielt weiter zu fördern und die Service Organisation zu einem wichtigen Verkaufskanal zu machen.

KUNDENREFERENZ: HEWLETT-PACKARD SCHWEIZ

„Im Rahmen dieser Schulung habe ich ein ganz neues Verständnis für meine Kunden/typen gewinnen können. Das erlaubt mir nun im beruflichen Alltag, besser auf sie einzugehen, leichter Veränderungen einzuleiten und so bewusst Win-win-Lösungen zu erzielen. Dadurch habe ich substanziell weniger Stress bei deutlich verbessertem Verhältnis von Aufwand und Ertrag.“

Daniel Wagner, System Engineer Educational Services