

Motto: Těžko na cvičišti, lehkou na bojišti.

Servisní technik jako reprezentant firmy

Servisní technik je neviditelným velvyslancem každé firmy. Jezdí udělat práci ke klientům a většinou to znamená vyřešit nějaký problém, který nastal. Zákazníci mají vysoké nároky a očekávají, že servisní technik udělá svou práci rychle, perfektně a že nebudou nic platit. Přitom bedlivě sledují, jak s nimi technik jedná, jak mluví i jak vypadá. Servisní technik musí být tedy nejen expert ve svém oboru, ale i dobrý komunikátor a diplomat.

Obsah kurzu zahrnuje tato témata a bude může být dále upraven podle vaší potřeby:



- Standardy vystupování u zákazníka
- Čeho si zákazník všimá a co od technika očekává
- Prezentace dodaného řešení nebo servisního postupu pozitivním způsobem
- Jak přijímat kritiku ze strany zákazníka při odstraňování závad
- Jak se bránit neoprávněné kritice
- Asertivita jako prevence konfliktních situací
- Výchova uživatelů k správnému postupu při užívání zařízení
- Vyhledávání příležitostí pro další zakázky, spolupráce s obchodním úsekem

Tréninkový den je postaven tak, že se v něm střídají prvky **školení** (výkladu), **workshopu** a skupinové diskuze (konkrétní situace ze života a práce účastníků) a **tréninku** (návčik zvládnání situací z praxe techniků).

Pro ještě větší efekt je vhodné zapojit případové studie z praxe servisních zásahů vaší společnosti.

Těším se na přínosné a inspirující školení.

Dušan Jílek

Ing. Dušan Jílek

Lektor, kouč a konzultant s více než 22letou praxí v obchodě a managementu. Vede tréninky obchodních a manažerských dovedností a provádí individuální koučink.

Svou profesní kariéru rozvíjel v oblasti řízení obchodu, v letech 2005 – 2014 byl spolumajitelem a obchodním ředitelem společnosti Everest. Nyní se věnuje samostatnému podnikání.



KONTAKT: 775 201 325, info@dusanjilek.cz, www.dusanjilek.cz