

Katalog

Online Webinare

Claus Wolfgramm

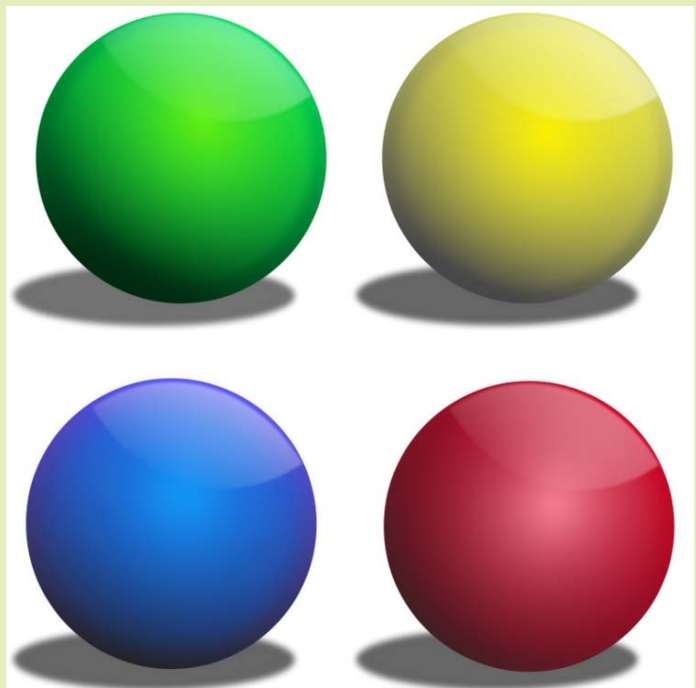
**Online Seminare
für den technischen Service**



Liebe Leserin, lieber Leser!
Dieser Katalog bietet eine kleine Auswahl und Übersicht
zu meinen Webinarangeboten.

Weitere Informationen erhalten Sie gerne auf Anfrage.

Ihr
Claus Wolfgramm



Mac OS X 10.6.4. Grundlagen und Bedienung

Kategorie | Technisches Online Webinar

Nutzen & Infos

Ein Webinar ist „live“ in dem Sinne, dass die Information entsprechend einem Programm mit einer festgelegten Start- und Endzeit übermittelt wird. Erleben Sie die technischen Experten live am Telefon!

Die Präsentation oder Demo sehen Sie, wenn Sie sich vorher am System anmelden. Sie sehen während des Webinars ebenfalls die aktuelle Teilnehmerliste und können per Chat, Telefon oder Mikrofon mitdiskutieren und Fragen zum Thema stellen.

Sie benötigen eine schnelle Internetverbindung über DSL und müssen eventuell zusätzliche Software installieren.

Webinarbeschreibung

Dieses praxisorientierte Webinar wurde entwickelt, um einen erweiterten tiefen Überblick über die Funktionalität von Mac OS X zu geben und die besten Wege aufzuzeigen, Mac OS X Anwender und Kunden effektiv zu unterstützen.

Dauer

Ca. 3 Stunden



MS Windows 7 auf einen Blick

Kategorie | Technisches Online Webinar

Nutzen & Infos

Ein Webinar ist „live“ in dem Sinne, dass die Information entsprechend einem Programm mit einer festgelegten Start- und Endzeit übermittelt wird. Erleben Sie die technischen Experten live am Telefon!

Die Präsentation oder Demo sehen Sie, wenn Sie sich vorher am System anmelden. Sie sehen während des Webinars ebenfalls die aktuelle Teilnehmerliste und können per Chat, Telefon oder Mikrofon mitdiskutieren und Fragen zum Thema stellen.

Sie benötigen eine schnelle Internetverbindung über DSL und müssen eventuell zusätzliche Software installieren.

Webinarbeschreibung

Der Techniker ist nach dem Training in der Lage das Betriebssystem Windows 7 zu verstehen, zu bedienen und grundlegende Konfigurationen am System durchzuführen.

Dauer

Ca. 3 Stunden



Soft Skills im technischen Service aus Sicht von Unternehmen betrachtet

Kategorie | Online Webinar Soft Skills

TEIL 1

Nutzen & Infos

Themen wie Kundenbindung und Kundenloyalität erfordern eine immer bessere Kommunikation. Immer häufiger führen Berufsschulen, Hochschulen und Unternehmen Weiterbildungen bezüglich der so genannten "Soft Skills" durch. Welche dieser sozialen "weichen" Kompetenzen für den technischen Service wichtig sind und welche Kompetenzen im technischen Service von Ihnen erwartet werden, erfahren Sie in diesem Online Webinar.

Dauer: ca. 90 Minuten

Zielgruppe:

Servicetechniker, Meister, Technische Leiter, Servicemanager

Inhalte:

- Die notwendigen sozialen Kompetenzen im technischen Service
- Die Definition der sozialen Kompetenzen im technischen Service
- Die Wissenschaft der Emotionalen Intelligenz
- Was verbindet die Themen der "Soft Skills" mit dem Fieldservice und den Kunden?
- Die Selbstanalyse zum "Update" der eigenen persönlichen Skills
- Quellen für weiter führende Informationen



Selbstbewusst und authentisch kommunizieren und beraten im technischen Service

Kategorie | Online Webinar Soft Skills

TEIL 2

Nutzen & Infos

Rhetorische Fähigkeiten sind für technische Berater im Kundengespräch von essenzieller Bedeutung. Eine Person sendet pausenlos Signale aus. Signale, die der Gesprächspartner empfangen und unbewusst bewerten wird. Signale, die zu einem Bild im Kopf führen werden das technische Beratungsgespräch positiv beeinflussen. Dieses Online Webinar zeigt die Grundregeln eines positiv gestalteten und souveränen Beratungsgesprächs im technischen Service auf.

Dauer: ca. 90 Minuten

Zielgruppe:

Servicetechniker, Meister, Technische Leiter, Servicemanager

Inhalte:

- Was bedeutet Beratung im technischen Service?
- Beratungsgespräche führen und vorbereiten
- Warum ist Rhetorik für Techniker wichtig?
- Definition eines souveränen Technikers
- Die Wahrnehmung während der Kommunikation
- Das Paretoprinzip
- Erlebniswerte und Emotionen im Gespräch
- Die Bedeutung der positiven Einstellung
- Der Einsatz von Blick und Stimme
- Ich-Botschaften senden
- Der Einsatz von Bildern und Metaphern
- Techniken für aktives Zuhören
- Besonderheiten der Zielgruppe Best-Ager



Kundenorientierte Reklamationsbehandlung im technischen Service

Kategorie | Online Webinar Soft Skills

TEIL 3

Nutzen & Infos

Techniken in der Reklamationsbehandlung. Bei einer Reklamationsbehandlung soll der Kunde vom Techniker das Gefühl vermittelt bekommen, dass er sich um seine Reklamation kümmert. Dieses ist aber nicht immer ganz leicht, speziell dann, wenn der Techniker vom Kunden unsachlich angegriffen wird.

In diesem Online Webinar erlernen Sie, wie Sie mittels Techniken die Situation klären und den Kunden zufrieden behalten.

Dauer: ca. 90 Minuten

Zielgruppe:

Servicetechniker, Meister, Technische Leiter, Servicemanager

Inhalte:

- Eigenschaften eines modernen Technikers
- Die Kundenorientierung
- Eisberg der Reklamationen
- Arten von Reklamationen
- Phasen der Reklamation im Detail
- Kundenbindung durch Reklamationen
- Der tatsächliche Wert eines Kunden
- Die schlimmsten Fehler
- Reklamationen sind auch Chancen
- Das Reklamationsgespräch positiv gestalten
- Kundenbeziehungen erhalten und stärken
- Wichtige Grundregeln



Verkaufstechniken für Servicetechniker

Kategorie | Online Webinar Soft Skills

TEIL 4

Nutzen & Infos

Kunden suchen nach „Serviceprodukten“, die nicht nur ein angenehmes Leben versprechen, sondern auch bei der Umsetzung persönlicher Wünsche und persönlicher Vorteile helfen und das Unternehmen des Kunden voran treiben sollen. Daraus ergeben sich immer wieder neue Herausforderungen für die Anbieter und Servicedienstleister.

Insbesondere die Weiterbildung des Servicepersonals soll zu einem besseren technischen Service führen und dazu dienen den angebotenen Service auch erfolgreich zu kommunizieren und zu verkaufen. In diesem Online Webinar werden unterschiedliche Möglichkeiten der Verkaufstechniken aufgezeigt, die insbesondere für Mitarbeiter im technischen Service geeignet sind.

Dauer: ca. 90 Minuten

Zielgruppe:

Servicetechniker, Meister, Technische Leiter, Servicemanager

Inhalte:

- Praktische Beispiele den Kundennutzen zu identifizieren
- Wie Kunden von den Mehrwerten der Technik überzeugt werden können
- Wie verkaufe ich eigentlich meinen Kunden den Kundennutzen?
- Der Fluch des technischen Wissens
- Die richtigen Verkaufsargumente
- Wie verbale Bilder generiert werden
- Die unterschiedlichen Typen der Entscheider
- Wie man mit verbalen Bildern die Kaufentscheidung herbei führen kann
- Argumente sind keine Spezifikationen
- Die Lebendige Kommunikation gezielt einsetzen
- Mehrwerte durch richtige Beratung generieren
- Die schlimmsten Fehler



Aktive Einwandbehandlung im technischen Verkauf für Techniker

Kategorie | Online Webinar Soft Skills

TEIL 5

Nutzen & Infos

Als Verkaufsgespräch oder Verkaufspräsentation wird die zielgerichtete, auf Vertragsabschluss ausgerichtete Dialogführung mit einem potenziellen Kunden bezeichnet. Das Verkaufsgespräch hat eine besonders große Bedeutung beim Verkauf technologieintensiver Produkte und technischer Dienstleistungen. Im Rahmen der Einwandbehandlung versucht der Verkäufer Einwände zu entkräften, indem er erneut in die Argumentation einsteigt. Die Methoden der Einwandbehandlung führen den Kunden wieder zurück zu den Mehrwerten. Mit dem Besuch dieses Webinars verlassen Sie die bisherige Position des Beraters und verkaufen als Techniker oder Serviceleiter aktiv Produkte und technische Dienstleistungen. Sie erlernen dabei die Vertriebsstechniken der Einwandbehandlung. Außerdem erlernen Sie die richtigen Argumentationshilfen und wie Sie Vertragsabschlüsse gezielt und nachhaltig fördern können. Mit diesem Webinar sind Sie dem Wettbewerb eine große Nasenlänge voraus!

Dauer: ca. 90 Minuten

Zielgruppe:

Servicetechniker, Meister, Technische Leiter, Servicemanager die aktiv verkaufen sollen

Einige Inhalte:

- Grundlagen der Verkaufstechniken im Außendienst
- Der Techniker als aktiver Verkäufer
- Einwand- und Argumentationstechniken
- Methoden und Fragetechniken
- Fallbeispiele
- Argumentations- und Überzeugungstechnik
- Das Preisgespräch und die Preiswiderstände

ACHTUNG! Teilnahme Voraussetzungen:

Die vorherige Teilnahme an den Webinaren TEIL 3 und TEIL 4 wird dringend empfohlen.



Meine persönliche Webinarplanung

Webinartitel _____

Termin _____ c vormerken c gebucht

Webinartitel _____

Termin _____ c vormerken c gebucht

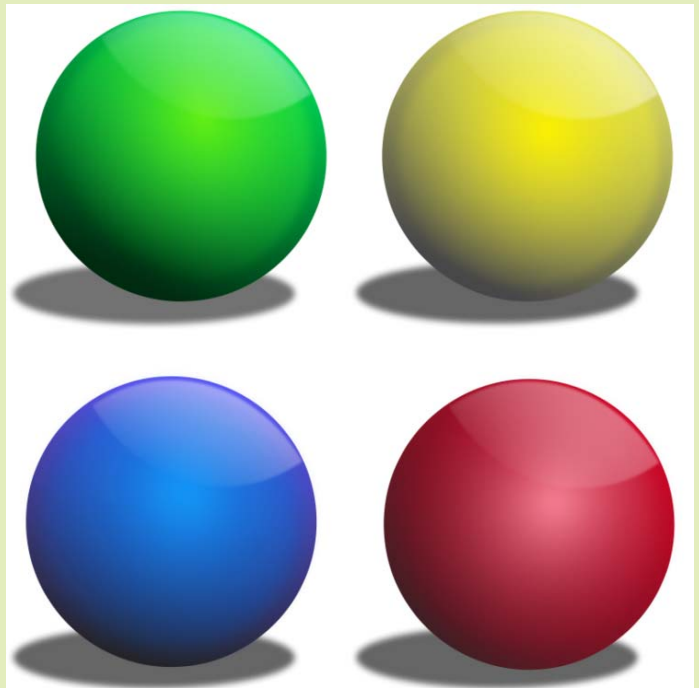
Webinartitel _____

Termin _____ c vormerken c gebucht

Webinartitel _____

Termin _____ c vormerken c gebucht

Bemerkungen



Weitere Infos zu den Online Webinaren

EMAIL claus.wolfgramm@office-dateien.de
Blog <http://www.pc-kurse.de.vu>

Oder besuchen Sie mich auch über [XING](#) | [FACEBOOK](#) | [SKYPE](#)

