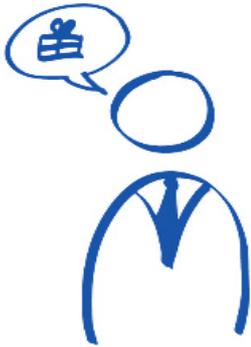


## Training



## Zielgruppe

## Nutzen

## Inhalt

## Termine



[www.marillabax.de/akademie/](http://www.marillabax.de/akademie/)

## Investition

EUR 1.390,- \*

für 3 Tage intensives Training  
(inkl. Teilnehmer-unterlagen,  
Mittagessen, Snacks, Getränke  
und kommentiertem  
Fotoprotokoll)

\*zzgl. ges. MwSt.

## Inhoustraining?

EUR 5.690,- \* Festpreis inkl.  
Trainerreisekosten in D,  
bis zu 10 Teilnehmer  
(Raumkosten/ Bewirtung sind  
nicht enthalten)

\*zzgl. ges. MwSt

## Service- und Beratungskompetenz für Techniker

*"Ja, also wir hätten da auch noch so einen Wartungsvertrag, der könnte Ihnen vielleicht helfen..."*

Für Techniker ist das 'Verkaufen' von Dienstleistungen oft eine Herausforderung, fühlen sie sich doch eben nicht als Verkäufer, sondern als Techniker. Dabei haben sie einen erheblichen Vertrauensvorsprung bei ihren Kunden. Aus ihrer Fachkompetenz heraus können sie viel eher aktiv weitere Dienstleistungen und Produkte mitverkaufen, ohne sich zu sehr aus ihrer Rolle des Technikers zu entfernen. Dazu braucht es einige weitere Werkzeuge in der Kommunikation, um als kompetenter Berater wahrgenommen zu werden.

Die nutzenorientierte Darstellung von Vorteilen ist dabei ein wesentlicher Aspekt. Rhetorische Kniffe und die Präsentation der Leistungen gehören ebenso dazu, um das Gespräch als professionellen Dienstleistungs- und Produktverkauf zu gestalten.

Dieses dreitägige Training richtet sich an Ingenieure und Techniker erklärungsbedürftiger Produkte mit direktem Kundenkontakt.

Techniker und Ingenieure sind meist sehr in ihrem Fachjargon verhaftet und tun sich zunächst schwer mit einem verkaufsorientierten Gespräch. Dieses Training hilft Technikern dabei, ihre Hemmungen abzubauen und stattet sie mit entsprechenden Werkzeugen aus, um ein professionelles und partnerorientiertes Beratungsgespräch mit dem Kunden zu führen.

## Im Überblick

Blanke Theorie mit Frontalunterricht finden Sie bei uns nicht. Das eigene Erleben und Ausprobieren stehen im Vordergrund des Trainings. Anhand konkreter Situationen aus Ihrem Arbeitsalltag wird Ihr eigenes Auftreten beim Kunden reflektiert. Veränderungsmöglichkeiten werden aufgezeigt und direkt an realistischen Praxisbeispielen geübt. Aktive Lernerlebnisse ermöglichen es außerdem, sich auch einmal in den Kunden hinein zu versetzen und beispielsweise zu fühlen, was der Kunde mit oben beschriebener Aussage anfangen kann.

### Trainingsinhalte:

- Die professionelle Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung eines Servicetermins
- Rollen im 'Buying Center' des Kunden erkennen
- Authentischer und verbindlicher Auftritt
- 'Einwand-freie' Gesprächsführung
- Beratungskompetenz im Gespräch
- Präsentation und vorteilhafte Argumentation
- Aufbau und Ablauf eines professionellen Serviceberatungsgesprächs

## Aufbaulehrgang Certified Service Consultant (CSC)

Dieses dreitägige Training ist Bestandteil des Lehrgangs zum Certified Service Consultant. Auf Ihrem Weg zum CSC können Sie im Anschluss das Modul 'Vor Gruppen bestehen', ein spezielles Präsentationstraining für Techniker, besuchen.

## Methodik

Die marillabax Trainings zeichnen sich durch die hohe Praxisorientierung, nachhaltigen Lernerfolg und erfahrungsorientiertes Lernen durch Erleben aus.

Als Spezialist für Servicequalität im technischen Service wissen wir genau, worauf es bei nachhaltigen Trainingsmaßnahmen ankommt. Daher konzentrieren wir uns im Training darauf, praktische Erfahrungen mit den Teilnehmern auszutauschen, anhand von ganz konkreten Beispielen zu trainieren, Trainingsimpulse durch gezielte und lockere Übungen zu setzen. Das Erleben einer typischen Servicesituation steht für uns im Vordergrund. Die Trainer sind von uns intensiv darauf geschult, aus einer lockeren Übung, die auf den ersten Blick nichts mit Service zu tun hat, einen praktischen Bezug abzuleiten und die entsprechende Fokusbildung herzuleiten. Die Teilnehmer erfahren dadurch ein sehr abwechslungsreiches Training mit gezielter Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten.

Praxistraining ist das Motto unserer Trainings und Lehrgänge:  
**Wachsen durch Erfahrungen - aktiv, praxisnah, authentisch**



*Man kann einen Menschen nichts lehren, man kann ihm nur helfen,  
es in sich selbst zu entdecken.*

Galileo Galilei

## Referenzen

**Florian Geier, Geschäftsführer,  
NDB Stade, Spezialist für Bauausführung  
und Elektrotechnik**

*„Das sympathische Auftreten der Trainer förderte eine offene und konstruktive Atmosphäre, in der auch die wichtigen Fragestellungen sehr gut erörtert wurden. Die Teilnehmer haben direkt begonnen, viele der besprochenen Punkte umzusetzen und die Erkenntnisse des Workshops in die tägliche Arbeit einfließen zu lassen.“*

**Sascha Kujundzic, Service Manager  
Lippok & Wolf GmbH**

*„Gerade durch die Simulationen von Kunden-Lieferanten-Beziehungen haben wir sehr viel mitgenommen. So während der Übungen bekommt man die Fehler und Diskrepanzen nicht so mit. Da war die anschließende Auswertungsrunde sehr konstruktiv. Und durch die wohlwollende Art der Trainerin konnte man die Kritik auch sehr gut annehmen.“*

## Über marillabax



marillabax konzentriert sich seit 2003 auf die Entwicklung von technischen Serviceteams zum anwender- und kundenorientierten Dienstleister. Mit einem umfangreichen Beratungs- und Trainingsangebot ermöglichen wir Unternehmen insbesondere aus den Branchen ITK, Maschinen-/Anlagenbau und Medizintechnik, sich zu serviceorientierten Organisationen zu wandeln und so die Kundenbindung und Profitabilität zu erhöhen. Dabei hat marillabax mit der 4-6-3-Methode und dem Konzept der Servicemuskeln eigenständige Systematiken entwickelt, um die Kundenorientierung und Servicequalität kontinuierlich zu verbessern.