

Der positive Auftritt des Monteurs beim Kunden vor Ort

Schulungsziele

Die Teilnehmenden werden darauf trainiert, sich gegenüber Kunden bei der Ausführung ihrer Aufgabe optimal zu verhalten. Sie sollen dabei auch als Imageträger der Unternehmung wirken und bei Kunden einen überdurchschnittlich guten Eindruck hinterlassen.

Der Workshop dauert einen halben Tag. In dieser Zeit werden die Teilnehmenden durch Referate, gezielte Übungen in Gruppenarbeiten und Fallbeispielen der Teilnehmenden zum Ziel geführt.

Als Basis zur Zielerreichung wird im Workshop besonderes Gewicht auf die Selbsterkenntnis und persönliche Verinnerlichung gelegt.

Schulungsinhalt

- Erwartungen von Kunden
- Umgang mit Kunden
- Kommunikation mit Kunden
 - Begrüssung
 - Informationen zu Arbeit, Pausen, Rahmenbedingungen
 - beratende Hinweise auf Unterhalt / Pflege, ev. zusätzlich notwendige Arbeiten
 - Arbeitsabnahme, Verabschiedung
- Arbeitsplatz – Sauberkeit
- Verhaltensweisen / Verhaltensregeln am Arbeitsplatz – Checkliste
- Entgegennahme und Behandlung von Reklamationen / Beschwerden
- Mein Optimierungspotential

Besonderes Gewicht wird innerhalb des gesamten Themenbereichs den Punkten beigemessen, welche für die Teilnehmenden sehr wichtig sind.

Workshop-Unterlagen

Es kommen die Unterlagen des Kurses Knigge für Handwerker, Monteure und Servicetechniker, der BBP Bildung+Beratung zum Einsatz.

Zielgruppe

Monteure

Mindestteilnehmerzahl: 5 Personen / Maximalteilnehmerzahl: 8 Personen

Seminar Leitung

Der Leiter dieses Workshops ist Jürg Engriser. Er ist Gründer und Inhaber der BBP und verfügt über eine 29-jährige Erfahrung in der Weiterbildung von Erwachsenen. Seit 1994 leitet er Seminare für Führungs- und Fachkräfte. Er verfügt über eine breite Erfahrung in der Kundenbetreuung und trainiert seit mehreren Jahren Monteure und Handwerker von Unternehmen sowie im Auftrag eines Branchenverbandes.

Kursdaten und -dauer, Orte

Kurs 1: Dienstag, 19. Januar 2027, Beginn: 8.20 Uhr, Ende: ca. 12.30 Uhr

Ort: Noch offen; dieser wird aufgrund der Herkunft der Teilnehmenden festgelegt.

Kurs 2: Dienstag, 9. März 2027, Beginn: 8.20 Uhr, Ende: ca. 12.30 Uhr

Ort: Noch offen; dieser wird aufgrund der Herkunft der Teilnehmenden festgelegt.

Anmeldefrist: Mittwoch, 12. Dezember 2026

Kosten

VFS-Mitglied: CHF 100.- inkl. MwSt. und Unterlagen

Nicht-VFS-Mitglied: CHF 200.- inkl. MwSt. und Unterlagen

Vorbereitung

Die Teilnehmenden erhalten einen Fragebogen, welcher darüber Auskunft gibt, wie sie ihre heutige Situation einstufen und was sie gerne in Zukunft optimieren wollen. Der Fragebogen wird vor dem Workshop an die BBP übermittelt. Die Antworten dienen der Workshop-Leitung zur optimalen Einstellung auf einen für die Teilnehmenden praxisorientierten Workshop.

Mitbringen

Bitte denken Sie daran, Ihren SVEB-Bildungspass zum Kurs mitzubringen. Falls Sie noch keinen besitzen, kann dieser über die VFS-Geschäftsstelle bestellt werden. Für Nichtmitglieder fallen Kosten von **CHF 6.–** an.