

KUNDENDIENST PROFI

Service perfekt gestalten



TEILNEHMER

Alle Mitarbeiter mit Verantwortung im Bereich Kundendienst und Wartung



INHALTE

Professioneller Service rund um die technischen Anlagen Ihrer Kunden wird zum Markenzeichen Ihres Unternehmens. Durch effiziente Arbeitsabläufe stellen Sie sich den Anforderungen eines wachsenden und lukrativen Marktes.



NUTZEN

Die Vertiefung zentraler Themen in Kundendienst und Wartung mit Label-Software gibt Ihnen Kompetenz und Sicherheit, Service professionell und kundenfreundlich zu gestalten.



ABLAUF

Das 1-tägige Seminar findet an den genannten Terminen von 9–16 Uhr statt. Jedem Teilnehmer steht ein eigener Laptop für Übungen zur Verfügung.



INVESTITION

395,- EUR (zzgl. Mwst)

Darin sind enthalten:

- ▶ ganztägige Verpflegung vor Ort
- ▶ Nutzung eines Schulungslaptop
- ▶ ausführliche Seminarunterlagen
- ▶ maximal 12 Teilnehmer im Seminar



AGENDA

1. Voreinstellungen und Grundlagen

- ▶ Rechnungs-/Objekt- und Mieteradressen
- ▶ Kalkulationseinstellungen Material
- ▶ Kundenspezifische Stundensätze
- ▶ Anfahrszonen und Planquadrate

2. Wartungstermine und Verträge

- ▶ Stammdaten, Anlagen und Karteikarten
- ▶ Wartungstermine, Preise und Material
- ▶ Wartungsverträge und Abrechnung
- ▶ Vorlagen, Formulare und Checklisten

3. Annahme- und Auftragsorganisation

- ▶ CRM – Kundendienst im Überblick
- ▶ Anruf, Auftrag und Einsatzplanung
- ▶ Organisation Haupt- und Folgeauftrag
- ▶ Angebote, Bestellwesen, IDS-Webshop

4. Verwaltung und Controlling

- ▶ Kostenerfassung Material und Lohn
- ▶ Garantie- und Kulanzrechnung
- ▶ Umsatz / Ertrag Kundendienstauftrag
- ▶ Übersicht nicht abgerechneter Aufträge

5. Workshop / Praktische Übungen

Aktuelle Termine finden Sie unter
akademie.bunte-klein.de

