



# Profesionální servisní technik: Co (ne)dělat při servisním či technickém zásahu u zákazníka, aby příště chtěl objednat zase u nás

Na objednávku - Prodej a jednání se zákazníky

Když vaše lidi posíláte k zákazníkům, riskujete tím pokaždé budoucnost celé zakázky:

S konkurencí se totiž dnes přetahujete o jedny a tytéž zákazníky.

A stačí tak jeden bezděčný komentář či pár nevhodných poznámek... a zákazník volá jiného.

Z pohledu zasahujících specialistů to jsou hlouposti:

"Já tam přece nejsem od toho, abych jim to vysvětloval..."

"Mají být naopak rádi, že jsem to udělal tak rychle..."

"Ale vždyť jim to funguje, tak co chtějí...?"

"Tak nejsou z cukru, aby se hned uráželi, ne?"

Zákazníci ale vědí, že dodat, zprovoznit či opravit dnes umí kdekdo.

A volají tak tomu, z koho mají nejlepší pocit.

Ano, pocit, protože té odborné práci vašich lidí mnohdy vlastně ani nerozumí a celý váš zásah posuzují podle toho, jestli to funguje... a jak se při zásahu choval váš kolega.

Správným postupem tedy utvrdíte zákazníky v tom, že i příště mají volat vám.

A aby to uměli všichni specialisté, které posíláte do terénu, celý postup si natrénují na speciálním semináři "[Profesionální servisní technik: Co \(ne\)dělat při servisním či technickém zásahu u zákazníka, aby příště chtěl objednat zase u nás](#)".

## Aby zákazníci příště požadovali zase vás...

Na semináři se dozvíte:

Proč je návštěva u zákazníka rozhodující pro náhled zákazníka na celou vaši firmu

- Proč je přivolaný odborník více než "pouhý" řešitel problémů
- Jak ovlivňuje zásah u zákazníka názor zákazníka víc, než se zdá
- Proč je zasahující pracovník v očích zákazníka důležitější, než všichni prodejci
- Jaké vlastnosti, znalosti a dovednosti od nás zákazníci očekávají

## Jak vás zákazník vnímá... a hodnotí přitom celou firmu

- Jak dlouho si o vás zákazník vytváří první dojem... a jak dlouho se vás bude držet
- Co ovlivní zákazníkův první dojem (a čím jej můžete ihned pokazit)
- Jak si přirozeně získat sympatie a důvěru zákazníků co nejdříve
- Kdy je důležité nejen to, CO říkáte, ale také JAK to říkáte
- 5 rolí, které jako servisní technik musíte zvládnout... a co tím ovlivníte
- Jak zákazníci vnímají vaše mlčení a na co si dát pozor

## Jak jednat se zákazníky během zásahu na místě

- Co vám musí zákazník bezpodmínečně říct, než postoupíte k řešení problému
- Proč nestačí jen to, že závadu odhalíte a co musíte říct a ukázat zákazníkovi
- 7 nejčastějších chyb, kterými zákazníky zbytečně popuzujeme
- Jak zákazníkovi ukázat, že jej vnímáte a kterou ze čtyř možností vybrat
- TEST: Jak rozumí zákazníci tomu, co říkáte... a jak se zlepšit
- 7 nevyslovených přání, která má zákazník na každého odborníka
- Co vám o zákazníkovi řekne jeho prostředí a jak se tomu přizpůsobit
- Co zákazníkovi nikdy neříkat... a proč

## Jak zvládnout jednání s různými typy zákazníků

- TEST: Jak váš temperament ovlivňuje jednání se zákazníky
- 6 pravidel, která vám zjednoduší komunikaci a domluvu (s každým)
- Proč pátrat po motivech zákazníka a co vám to usnadní
- Co od vás vyžaduje "prestižní" zákazník a co rozhodný zákazník
- Jak na lhostejného zákazníka a jak reagovat na vyčkávajícího zákazníka
- Co dělat, když se zákazník nechce nebo nemůže rozhodnout

## Jak správně řešit obtížné situace, aby zákazník neodešel ke konkurenci

- Co musíte udělat, aby zákazník chápal, jak se snažíte
- Co musí zákazník vidět, aby se přestal zlobit
- Jak situaci uklidnit (i když to ve vás vře)
- Co o problému zjistit a jak jej vyřešit
- Jak správně postupovat, když je stížnost neoprávněná

## Jak technický zásah správně ukončit

- Co je "poslední dojem" a jakou pachut' může zanechat
- Jak můžete posledním dojmem nevědomky pokazit dokonalé předchozí jednání
- Jak schůzku ukončit, aby závěr potvrdil vaši profesionalitu
- Kdy a jak se zákazníkovi ozvat, aby objednal řešení u vaší firmy

# Pro koho je seminář určen

Tento seminář je určen odborníkům a specialistům, kteří vyjíždějí za zákazníkem a řeší osobně, po telefonu nebo přímo u zákazníka technické, odborné nebo servisní potíže. Svým jednáním totiž ovlivňují, zda bude zákazník s vyřešením situace spokojen. A právě profesionalita jejich přístupu určí, jestli zákazníci opět objednájí u vás... nebo odejdou ke konkurenci.

# Jak hodnotí účastníci ostatní semináře této lektorky

*"Seminář mi vyhovoval, aktivně jsem se zapojoval a získané informace rád uplatním ve své praxi."*

Zdeněk Niederhafner

*"Líbila se mi akčnost celého dne a zapojení posluchačů do tématu."* Jitka Horejšová

*"Přednes lektorky, obsah kurzu a zapojení posluchačů do debaty, aniž by byl pod tlakem."* Jan Csóka

*"Skladba informací, systém sdělení informací, vedení semináře a profesionalita lektorky."* Hana Homolková

## Jak tento seminář pomůže vašim specialistům v praxi

Každé setkání se zákazníky vytváří o vaší firmě obrázek. Právě jednání vašich specialistů a odborníků ovlivňuje, jak budou zákazníci spokojeni. A právě jejich postup při řešení potíží často rozhoduje, zda zákazník objedná i další zařízení a služby... nebo ne. Na tomto semináři se vaši lidé dozvědí, jak při svém zásahu postupovat, aby spokojenost zákazníka maximalizovali. A uslyší, jak tím vytvoří pozitivní obrázek o celé vaší firmě.

Zkušení i začínající odborní specialisté na tomto semináři pochopí:

1. Proč jsou v očích zákazníků víc než ostatní pracovníci vaší firmy.
2. Co zákazníci od specialistů očekávají a čeho si všímají.
3. Na co si dát během zásahu pozor, aby nepřišli o zákaznickou důvěru.
4. Jak správně navrhovat další postup, aby zákazník vybral právě vaši firmu.
5. Jak správně řešit obtížné situace, aby zákazník neodešel ke konkurenci.

## Objednejte si tento seminář pouze pro vaše pracovníky

Pokud chcete v této oblasti zdokonalit více pracovníků najednou, tento seminář (nebo jemu podobný) můžeme uspořádat i v termínu a místě, které si určíte sami a pouze pro vaše pracovníky. (K dosažení efektivního přínosu stačí pro realizaci semináře již skupina 8 - 12 účastníků.) Zatelefonujte na 585 227 076 nebo napište na [namiru@cvc.cz](mailto:namiru@cvc.cz) a my pro vaše pracovníky připravíme nezávazný návrh vzdělávacího programu "na míru".

- Typ: [Prodej a jednání se zákazníky](#)
- Úroveň: [Nevyžaduje předchozí znalost tématu](#)
- Cena semináře: 2 950 Kč bez DPH

Přihlášení na seminář

Profesionální servisní technik: Co (ne)dělat při servisním  
či technickém zásahu u zákazníka, aby příště chtěl  
objednat zase u nás

+420 585 227 076