

Commercieel adviseren voor de servicetechnicus



1
DAG

Servicetechnici komen vaak in contact met klanten. Door hun herkenbaarheid worden zij aangesproken voor inlichtingen, informatie of klachten. Maar weten zij steeds hoe hiermee om te gaan? Weten zij raad met vragende en klagende klanten?

Doelgroep en vereiste voorkennis

Technische profielen die regelmatig persoonlijk contact hebben met klanten. Er is geen specifieke voorkennis vereist.

Opleidingsinhoud

Aan de hand van cases uit de praktijk worden onderstaande onderwerpen belicht.

De servicetechnicus als technisch adviseur:

- Welke rol heeft de servicetechnicus als technisch adviseur?
- Wat betekent adviseren voor de servicetechnicus?
- Wat betekent vraaggericht denken en handelen?

Communicatie

- Verbale en non-verbale communicatie
- Vraaggericht en proactief handelen
- Onderzoeken van latente behoeften

Gesprekstechnieken

- Adviesstijlen
- Adviseren zonder als verkoper over te komen
- Adviseren vanuit niet-technische begrippen
- Concrete afspraken maken

Doelstellingen

Na het volgen van deze opleiding is de deelnemer in staat om commercieel en adviserend te reageren in persoonlijke contacten met klanten. De deelnemer:

- kan de behoeften van klanten snel en effectief bepalen
- kan een adviserend en serviceverlenend gesprek opbouwen
- weet hoe een positieve en professionele houding uit te stralen
- kan correct moeilijke situaties aanbrengen (zware kosten, latere leveringstijden enz.)

Lees meer over deze opleiding op
www.educam.be/1106919

Troeven

In deze praktische training leren servicetechnici klantgericht te handelen aan de hand van oefeningen rond efficiënt en klantgericht communiceren.

Meer informatie

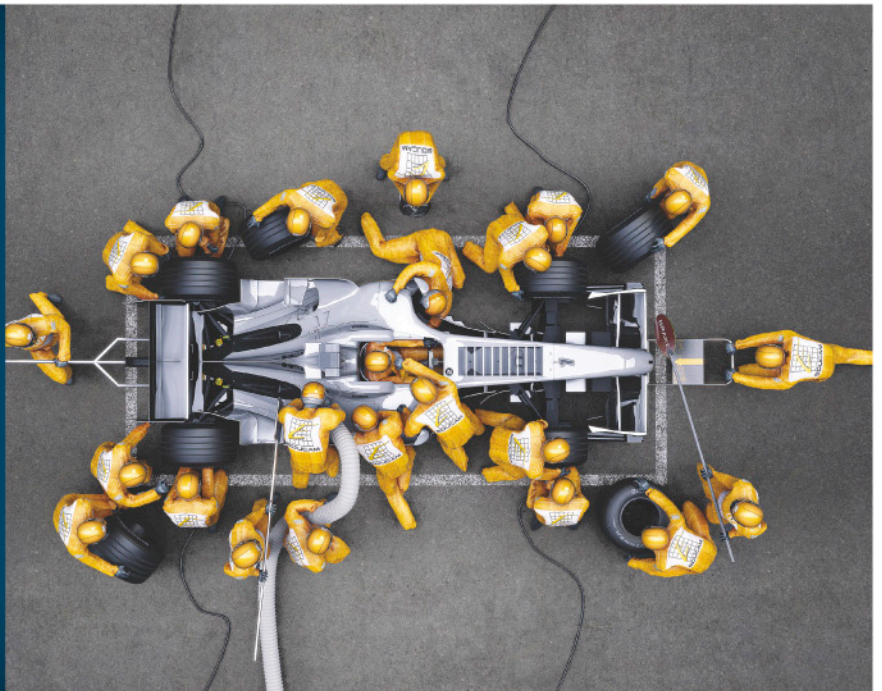
Tel: **02 778 63 30**
of email@educam.be

Niet wat u zoekt?
EDUCAM biedt u ook opleidingen op maat. Bel EDUCAM en onze accountmanagers vinden voor u de beste oplossing.



Over EDUCAM

Inspireren. Partijen samenbrengen. Aanzetten tot verbetering. Dat doet EDUCAM door bedrijven en scholen te adviseren, gerichte trainingen te ontwikkelen en doortastend sectoronderzoek te voeren. Dat maakt van EDUCAM hét kennis- en opleidingscentrum van en voor de autosector en de metaalaanverwante sectoren. Onze inspiratie halen we uit ons netwerk van belanghebbende organisaties, zodat ons cursusaanbod volledig en actueel blijft. Nu en in de toekomst.



Kennis

Studiedienst

We brengen de situatie op de arbeids- en opleidingsmarkt in de verschillende EDUCAM-sectoren in kaart, bestuderen de beroepsevolutie en analyseren cijfers over tewerkstelling, aantal bedrijven, jaaromzet, enz. per sector.

Research & Development

De afdeling Research & Development ontwikkelt cursussen specifiek afgestemd op klantenvragen. Zij houdt ons opleidingsaanbod altijd up-to-date en anticipeert op de laatste marktevoluties.

Volg de nieuwste ontwikkelingen in uw sector op

[www.educam.be/
kenniscentrum](http://www.educam.be/kenniscentrum)

Advies & begeleiding

Behoeftanalyse

Elk bedrijf is uniek. Ook dat van u. Daarom luistert EDUCAM altijd eerst naar uw specifieke noden en behoeften. Zodat we uw werknemers precies die opleiding kunnen aanbieden die uw bedrijf daadwerkelijk vooruit helpt.

Opleidingsadvies

De EDUCAM-accountmanager in uw regio verleent u vrijblijvend advies bij elke vraag over opleiding of begeleiding.

Opleidingsplan

EDUCAM helpt u een kwalitatief opleidingsplan op te stellen. Want als uw werknemers zich permanent bijscholen, kunnen zij hun job beter uitoefenen. En wat betekent dat voor uw bedrijf? Tevreden klanten keren terug.

Behoeft u aan vrijblijvend advies en begeleiding?

[www.educam.be/
adviesenbegeleiding](http://www.educam.be/adviesenbegeleiding)

Opleiding

Open

EDUCAM organiseert zowel technische als niet-technische opleidingen die toegankelijk zijn voor verschillende bedrijven uit de autosector en metaalaanverwante sectoren.

In company

Heeft u een geschikte opleiding gevonden, maar wenst u deze cursus alleen voor uw eigen werknemers te organiseren? Geen probleem: onze instructeurs werken graag een cursus exclusief voor uw bedrijf uit.

Op maat

EDUCAM biedt naast een "open" aanbod ook opleidingen op maat voor uw bedrijf. Ook vragen waarop niet meteen een antwoord te vinden is, lossen we op.

De opleiding vinden die u zoekt voor uw medewerkers?

[www.educam.be/
opleiding](http://www.educam.be/opleiding)



Diensten en opleidingen voor de winnaars van morgen

Ontdek ons volledige en actuele aanbod op www.educam.be
Een specifieke vraag? Bel ons op 02 778 63 30 of e-mail naar info@educam.be