

## *Seminar "Erfolgreicher Kundenkontakt - vom Servicetechniker zum Verkaufsprofi"*

*03.09.2025*

### **Das Seminar**

Im direkten Kundenkontakt vor Ort sind Monteure, Kundendienstmitarbeiter und Handwerker auf Montage weit mehr als nur technische Experten - sie sind das Gesicht des Unternehmens. Dieses Seminar vermittelt Handwerkern im Kundeneinsatz praxisnahe Kommunikationsstrategien, um ihre Rolle als professionelle Fachexperten zu stärken und zugleich eine Überleitung vom Servicegespräch zum Verkaufsgespräch zu schaffen. Die Teilnehmenden lernen, Kundenbedürfnisse besser zu erkennen, Vertrauen aufzubauen und Gespräche geschickt von der reinen Serviceleistung hin zu einer gezielten Angebotspräsentation zu lenken. Auch für erfahrene Handwerker ist es lohnend, den Blick auf den Kunden nochmal neu zu schärfen.

### **Zielgruppe**

Monteure, Kundendienstmitarbeiter und Auszubildende aller Gewerke, die beim Kunden vor Ort tätig sind.

### **Ihr Nutzen**

Gut geschulte Monteure und Kundendienstmitarbeiter stärken die Kundenbindung und -loyalität. Mit Vertrauensaufbau durch eine professionelle und serviceorientierte Kommunikation steigern die Handwerker vor Ort auch den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens.

### **Inhalte des Seminars**

- Kundenorientierung stärken: Mit gezielter Kommunikation Vertrauen schaffen und die Kundenbindung erhöhen
- Service- und Dienstleistungsportfolio präsentieren: Das Unternehmen professionell repräsentieren und zusätzliche Leistungen verständlich vermitteln
- Professionelles Auftreten: Souveränität im Kundenkontakt gewinnen und als Dienstleister wahrgenommen werden
- Überleitung zum Verkaufsgespräch: Geschickte Gesprächsführung, um Service in eine Verkaufschance umzuwandeln - ohne aufdringlich zu wirken

### **Gruppengröße**

Für den nachhaltigen und langfristigen Lernerfolg haben wir die Teilnehmerzahl dieses Seminars konsequent auf 15 Personen begrenzt.

### **Termin**

**Mittwoch, 03. September 2025, 09:00 - 16:00 Uhr**

### **Veranstaltungsort**

Veranstaltungsraum des FSHK / MGV, Rendsburger Landstraße 211, 24113 Kiel

### **Trainerin**

Kerstin Tanneberg, Organisationsentwicklung und Kommunikation, [www.tanneberg.org](http://www.tanneberg.org)

**Teilnehmerpreis**

Der exklusive Teilnehmerpreis für Innungsbetriebe für dieses hochwertige Praxis-Seminar beträgt € 239,- netto zzgl. gesetzl. MwSt. (inklusive Tagungsgetränke und Verpflegung).

**Hinweis**

Die Teilnehmerzahl ist auf 15 begrenzt; die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Beauftragt mit der Durchführung ist die Berufsförderung Handwerk Nord GmbH.

**FAX-ANMELDUNG 04 31 / 98 169 - 77** oder per **E-Mail: [ulrike.suhr@bf-handwerk.de](mailto:ulrike.suhr@bf-handwerk.de)**

Hiermit erfolgt die verbindliche Anmeldung für

Teilnehmer

FV Sanitär Heizung Klima Schleswig-Holstein

MGV Mecklenburg-Vorpommern

MGV Nord

LIV Dachdecker Schleswig-Holstein

LIV Elektro- und Informationstechnik SH

Betrieb

- Stempel -

E-Mail

E-Mail für X-  
Rechnung

Datum,  
Unterschrift

Telefon

Hinweis: Nach erfolgter Anmeldung ist bei einer Absage nach dem 18.08.2025 die volle Teilnahmegebühr fällig.

### Teilnahmebedingungen für Fortbildungsveranstaltungen der Berufsförderung Handwerk Nord GmbH

**1. Anmeldung**

Anmeldungen werden grundsätzlich nur in schriftlicher Form (Anmeldeformular) in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt.

Sofern in der Ausschreibung nicht anders erwähnt, ist der Anmeldeschluss 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn.

Die Anmeldung wird mit dem Eingang bei der BfH verbindlich.

**2. Teilnahmegebühr**

Die Teilnahmegebühren werden gemäß Ausschreibung für jede einzelne Veranstaltung bekannt gegeben.

Sie umfasst die Lehrgangsunterlagen und evtl. anfallende Prüfungsgebühren.

Mit der Anmeldung wird die Teilnahmegebühr grundsätzlich fällig. Sie ist nach Rechnungstellung zu den angegebenen Zahlungsbedingungen fällig.

Ausschließlicher Gerichtsstand ist der Sitz der BfH in Kiel.

**3. Teilnahmebestätigung**

Die Anmeldungen werden - soweit erforderlich - mit Angaben zu Ort, Zeit und Ablauf der Veranstaltung gesondert bestätigt.

Eine evtl. Absage erhält jeder angemeldete Teilnehmer mitgeteilt.

**4. Abmeldung**

Eine Rücktrittserklärung muss schriftlich erfolgen.

Nach erfolgter Anmeldung ist bei einer Absage nach dem in der Ausschreibung einer Veranstaltung genannten Zeitpunkt die volle Teilnahmegebühr fällig.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben von der Veranstaltung und/oder bei fehlender Absage wird die volle Teilnahmegebühr berechnet.

**5. Änderungen**

Die BfH behält sich in Ausnahmefällen vor, einen Referentenwechsel vorzunehmen, Veranstaltungen aus wichtigen Gründen (z. B. unzureichende Anmeldungen, Erkrankung des Referenten) abzusagen oder terminlich zu ändern und den Veranstaltungsort zu wechseln. Fällt eine Veranstaltung aus, wird die Teilnahmegebühr in voller Höhe zurückerstattet. Andere Ansprüche können nicht geltend gemacht werden.

**6. Haftung**

Für Schäden an Personen oder Sachen in Zusammenhang mit dem Besuch der Veranstaltung wird seitens der BfH nicht gehaftet.

**7. Anerkennung der Teilnahmebedingungen**

Mit der Anmeldung erkennt der Betrieb sowie der Teilnehmer diese Teilnahmebedingungen an.

Stand: Dezember 2022