

## Seminarinformationen:

### Zielsetzung

Servicetechniker sind die Repräsentanten der Errichterfirmen vor Ort beim Kunden. Mit ihrem Auftreten prägen sie das Image des eigenen Unternehmens, können bei entsprechender Qualifikation positiv auf das Partnerschaftsverhältnis einwirken und mögliche Zusatzumsätze erkennen und/oder generieren.

Das Seminar soll Servicetechnikern die Kenntnisse und Fertigkeiten für diesen positiven Kundenumgang vermitteln.

### Zielgruppe

Das Seminar wendet sich an Servicetechniker und Serviceleiter in Errichterfirmen.

### Inhalt

- Auftreten und Verhalten
- Diplomatische Formulierungen
- Analyse, aktives Zuhören, Zielvereinbarung, Abwicklung und Abstimmung
- Gesprächsvereinbarungen
- Fragen nach Kundenwünschen und -vorstellungen
- Kundenakzeptanz erreichen
- Zusatzverkäufe, Erkennen von sofortigen (Verkaufs-) Chancen
- Zusammenarbeit mit dem Vertrieb und Innendienst

## An- / Abmeldung / Organisatorisches:

In den Veranstaltungskosten sind die Kosten für die Semindokumentation, die Tagungsgetränke, sowie die Verpflegung (Mittagessen) enthalten. Nicht eingeschlossen sind Fahrt-, Übernachtungs- und weitere Verpflegungskosten. Nach Eingang der Anmeldung erhält der Teilnehmer eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung über die Teilnehmerkosten. Die Rechnung ist ohne Abzug zahlbar innerhalb 14 Tagen ab Rechnungsdatum. Bei Abmeldungen, die innerhalb von zwei Wochen vor Veranstaltungstermin erfolgen, werden 50% der Teilnehmerkosten berechnet. Bei Abmeldungen, die innerhalb von drei Arbeitstagen vor Termin erfolgen bzw. bei Fernbleiben o.ä. sind die gesamten Teilnehmerkosten zu zahlen. Wir behalten uns vor, die Seminarveranstaltung abzusagen, sofern sich nicht mindestens 15 Personen zur Teilnahme anmelden. Bei Ausfall eines Seminars wegen Krankheit des Dozenten, höherer Gewalt o.Ä. werden die in Rechnung gestellten Lehrgangskosten erstattet, weitere Ansprüche an den Veranstalter können nicht geltend gemacht werden, es sei denn, der Ausfall des Seminars wurde grob fahrlässig oder vorsätzlich vom Veranstalter oder dem Dozenten herbeigeführt. Wir haften nicht für Unfälle oder Beschädigungen, Verlust oder Diebstahl mitgebrachter Sachen. Wir übernehmen keine Haftung für Schäden, die von und durch Teilnehmer verursacht werden.

Veranstalter: BHE-Akademie GmbH, Feldstraße 28, 66904 Brücken,  
Tel.: 06386 9214-0, Fax: 06386 9214-99

## Anmeldung (per Mail an [seminare@bhe.de](mailto:seminare@bhe.de) oder Fax an 06386 9214-99)

Hiermit melden wir zur Teilnahme an o.g. BHE-Fachseminar an:

Name: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Interne Bestellnummer (optional): \_\_\_\_\_

Datum, Stempel, Unterschrift: \_\_\_\_\_

**Bitte vergewissern Sie sich vor der Veranstaltung, dass Ihnen eine Anmeldebestätigung des BHE vorliegt**

## Referent:

**Marcello Camerin, M.A. (WiWi),  
Marburg**

Marcello Camerin ist Unternehmer, Wirtschaftswissenschaftler, Auditor, Betriebswirt, Autor und Dozent an div. Universitäten und (Handwerks-) Akademien sowie Value-Forschungspartner am renommierten Handwerks-Forschungs-Institut Itb in Karlsruhe. Dort beschäftigt er sich seit über einem Jahrzehnt mit der Thematik des Service-Technikers. Er ist vertraut mit den Bereichen Unternehmens- und Kundenstrategien, Personal- und Gesprächsführung sowie der allgemeinen Persönlichkeitsentwicklung.



## Auf einen Blick:

### Termin und Ort:

29. März 2022

Esperanto Kongress- & Kulturzentrum Fulda  
Esperantoplatz 1  
36037 Fulda  
Tel.: 0661 242910

### Uhrzeit:

9.30 – ca. 17.00 Uhr

### Teilnahmekosten zzgl. MwSt.:

	BHE-Mitglied**	Externe
Frühbucher*	253,- €	417,- €
Regulär	291,- €	480,- €

\* Bei Buchung bis zum 15.02.2022

\*\*auch Behördenvertreter sowie Mitarbeiter von öffentlichen Einrichtungen

**Im Internet:** [www.bhe.de/seminare](http://www.bhe.de/seminare)

### Zimmerreservierung:

Wir haben für Sie ein Zimmerkontingent vereinbart. Eine erforderliche Zimmerreservierung buchen Sie bitte frühzeitig direkt im Hotel unter dem Kennwort „BHE“. Mit der Anmeldebestätigung erhalten Sie einen Anfahrtsplan zum Tagungshotel.