

Agenda Handwerker Knigge

Dauer: 1 Tag

Büchner Büro Ressort GmbH
Frasdorfer Straße 7
D-83229 Aschau

Fon +49 (0) 8052 95 64 74
Fax +49 (0) 8052 95 64 75
Mobil +49 (0) 163 800 77 61

Email info@buechnerbuero.de
Web www.buechnerbuero.de

Begrüßung und Vorstellung der Teilnehmer
Visitenkarte, Vertrauensstellung, Erfahrungen

Vorstellung der Steelcase Academy
Aufgaben, Inhalte, Personen, Bekanntgabe der Organisation,
Zeiten, Themen und Ziel der Schulung

Das Bild vom „alten“ auftragsorientierten Handwerker
Kommunikation, Qualifikation, Auftragsorientiert, Selbstwertgefühl

Das Bild vom neuen kundenorientierten Handwerker
Kommunikation, Respekt, fachliche Qualifikation und Information,
Lob und Empfehlung, Wertschätzung und Verantwortung

Der Handwerker als Visitenkarte des Unternehmens
Erscheinungsbild des Handwerkers, Erwartungen und Privatzone des
Kunden

Der Monteur als zweiter Verkäufer des Unternehmens
Produktpräsentation, technisches Sachverständnis, Erfahrungen,
Beratung und Empfehlung, Kundenzufriedenheit

Mittagspause

Montageablauf und kundenorientiertes Auftreten des
Monteurs auf der Baustelle
Montagevorbereitung und -bekleidung, Werkzeuge, Kontrolle von
Lieferscheinen und Montageplänen, Pünktlichkeit, Begrüßung und
Vorstellung, Kunden- und Händlerabsprachen

Die fünf Phasen des Montageablaufes
Begrüßung, Vorbereitung, Montage, Abnahme, Verabschiedung

Was hat der Handwerker davon?
Spaß an der Arbeit, Anerkennung, Kundenmotivation, sicherer
Arbeitsplatz

Was hat das Unternehmen davon?
Kundenzufriedenheit, Weiterempfehlungen, Folgeaufträge

Praxiserprobte Tipps, Handlungsempfehlungen und
Nutzerargumente
Mögliche Situationen und Momente im betrieblichen Alltag bei der
Auftragsausführung von A-Z

Checklisten
Vorbereitung, Material, Pläne, Abnahme

Schulungsabschluss

Abendveranstaltung nach Vereinbarung