

## Leiden Sie auch unter Preisk(r)ämpfen? - Mit frischen Serviceideen klingeln auch Ihre Kassen!

Preiskrieg ist für uns Handwerker allgegenwärtig. Doch Sie wissen es und ich weiß es: Das können und wollen wir nicht mitmachen. Gute Arbeit, echte Qualität hat ihren Preis. Und denn bezahlen Kunden auch! Aber nur, wenn auch der Service stimmt.

Service lässt Kundenherzen höher schlagen, was Ihnen Nachfolgeaufträge sichert.



### Es ist einfach, Kunden zu begeistern!

Was Sie auslösen möchten ist ein:

- „Oh, wie schön, die haben ja an alles gedacht.“
- „Die beraten aber echt klasse.“
- „Die sind aber freundlich“.

**„Service bringt Freude  
und Schwung ins  
Handwerkerleben – und  
nebenbei treue Kunden .“**

Service bleibt im Gedächtnis Ihrer Kunden und ist ein echter Verkaufsschlager.

Und jetzt kommt's: Begeisterte Kunden machen sich in klingender Münze bemerkbar, und zwar durch den „Umsatz-Multiplikatoreffekt“.

Kunden, die von Ihnen begeistert sind, erzählen brühwarm ihren Bekannten, Freunden und Verwandten, wie toll Ihr Unternehmen ist. Das ist Gratis-Werbung, die den Weg zum Auftrag ebnet. Denn eine persönliche Empfehlung ist wie eine Bürgschaft.

### Hier die Seminar-Inhalte:

- Vom herkömmlichen guten Service zu „Serv(n)ice“.
- Rechnet sich Service? – der wirtschaftliche Nutzen in Zahlen
- Was der Kunde von Ihnen erwartet und wie Sie diese Erwartungen noch übertreffen.
- Das Servicequadrat: Ihre Einstellung und die Wahrnehmung Ihrer Kunden-Erwartungen entscheiden über Ihren Service-Erfolg.
- Service liegt auf der Straße, direkt vor Ihrer Tür – Sammeln Sie Service-Ideen für Ihr Geschäft!

### **Für wen ist das Seminar geeignet?**

Alle, die Ihren Wettbewerbern einen Schritt voraus sein möchten. Handwerker sowie Handwerkerfrauen, die für ihr Geschäft neue Impulse suchen. Inhaber mittelständischer Unternehmen sowie Service-Fachkräfte, die im direkten Kundenkontakt stehen.

### **Wie läuft das Seminar ab?**

Das Seminar wird kein reiner Monolog sein, er lebt von Ihrem Input, von Ihren Fragen, von Ihrer aktiven Mitarbeit. Je mehr Sie sich einbringen, desto mehr werden Sie auch mit für die Praxis mitnehmen.

**Dauer:** 3 Stunden, von 15.00-18.00 Uhr

### **Mit wem haben Sie es zu tun?**

Heike Eberle ist seit fast 20 Jahren in der Baubranche tätig, davon 10 Jahre im eigenen Baubetrieb. Sie verfügt über kaufmännisches Hintergrundwissen und ist zusätzlich Kommunikationstrainerin. Mit vielen Serviceideen pusht sie auch ihren eigenen Betrieb, ihre Kunden wissen das zu schätzen. Ihre Einstellung: „Der wertschätzende Kunden-Umgang ist das A und O einer dauerhaft gut angelegten Rendite.“

### **Zusätzliche Angebote:**

Eine kleine Hörprobe gefällig? Mit pd unlimited hat Frau Eberle ein Audioseminar „Service im Handwerk“ entwickelt. [www.audioseminar24.de/eberle](http://www.audioseminar24.de/eberle)

Ganz neu ist auch ihr Serviceblog. Hier gibt Frau Eberle ihre Alltags-Eindrücke und Service-Erlebnisse zum Besten. [www.eberlebau-landau.de/serviceblog](http://www.eberlebau-landau.de/serviceblog)