

[Free and download] Fit für den Kunden. Mit erstklassigem Service zu mehr Erfolg im Elektrohandwerk (de-Fachwissen)

## Fit für den Kunden. Mit erstklassigem Service zu mehr Erfolg im Elektrohandwerk (de-Fachwissen)

Von Ulrich C. Heckner  
audiobook / \*ebooks / Download PDF / ePub / DOC



DOWNLOAD



+

READ ONLINE

Produktinformation -Verkaufsrank: #572878 in BcherVerffentlicht am: 2015-02-19Abmessungen: 8.43 x .47b x 5.94l, Einband: Taschenbuch150 Seiten | File size: 24.Mb

Von Ulrich C. Heckner : Fit für den Kunden. Mit erstklassigem Service zu mehr Erfolg im Elektrohandwerk (de-Fachwissen) before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Fit für den Kunden. Mit erstklassigem Service zu mehr Erfolg im Elektrohandwerk (de-Fachwissen):

KundenrezensionenHilfreichste Kundenrezensionen1 von 2 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Gerd ZankerVon Gerd ZankerFr jeden Unternehmer sehr empfehlenswertEine Pflichtlektre, ich werde es für meine

Führungskräfte mehrmals kaufen, interessant und wertschätzend, Ulrich Heckner und sein Team großes Kompliment

**Kurzbeschreibung** Ein funktionierender Kundenservice ist ganz entscheidend für den Erfolg eines Unternehmens! Fit für den Kunden zeigt mit zahlreichen Beispielen aus der Praxis, wie erfolgreicher Kundenservice im Elektrohandwerk funktioniert und welche Erwartungen der Kunde hat. Schritt für Schritt werden die organisatorischen, rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekte für einen reibungslosen Serviceablauf beschrieben: vom ersten Kontakt mit dem Kunden über die Abwicklung des Auftrags bis zum richtigen Umgang mit Reklamationen. Das sind die Themen: Was ist unter Service, Dienstleistung und Kundendienst zu verstehen? Betriebswirtschaftliche Grundlagen. Was kostet eine Arbeitsstunde? Kalkulation der Materialkosten. Organisatorische Grundlagen. Rechnungsstellung. Der erste Kontakt mit dem Kunden. Reaktionszeit auf den Kundenwunsch. Der Auftritt des Unternehmens beim Kunden. Nachbetreuung des Kunden. Zuverlässigkeit und Termintreue. Die richtige Behandlung von Reklamationen. Der praktische und wertvolle Leitfaden rund um den Kundenservice für alle Unternehmer und Mitarbeiter von Elektrohandwerksbetrieben. Leserkreis: Führungskräfte und Mitarbeiter im Elektrohandwerk über den Autor und weitere Mitwirkende Ulrich C. Heckner ist seit 1977 als Unternehmensberater tätig. Seit 1979 führt er eine eigene Unternehmensberatung. Sein derzeitiger Einsatzbereich sind Management- und Strategieberatungen, ERFA-Gruppen, Coaching von Führungskräften, Seminare, Mitarbeiter-Workshops, Entwicklung von Strategiekonzepten zur Kundenbindung von Industrieunternehmen und mittelständischen Herstellungsunternehmen für die Zielgruppe Handwerk. Er begleitet Firmen bei der Unternehmensnachfolge und ist Autor zahlreicher Fachpublikationen.