

Was muss ein Customer Support/UserHelpDesk Mitarbeiter heute können?

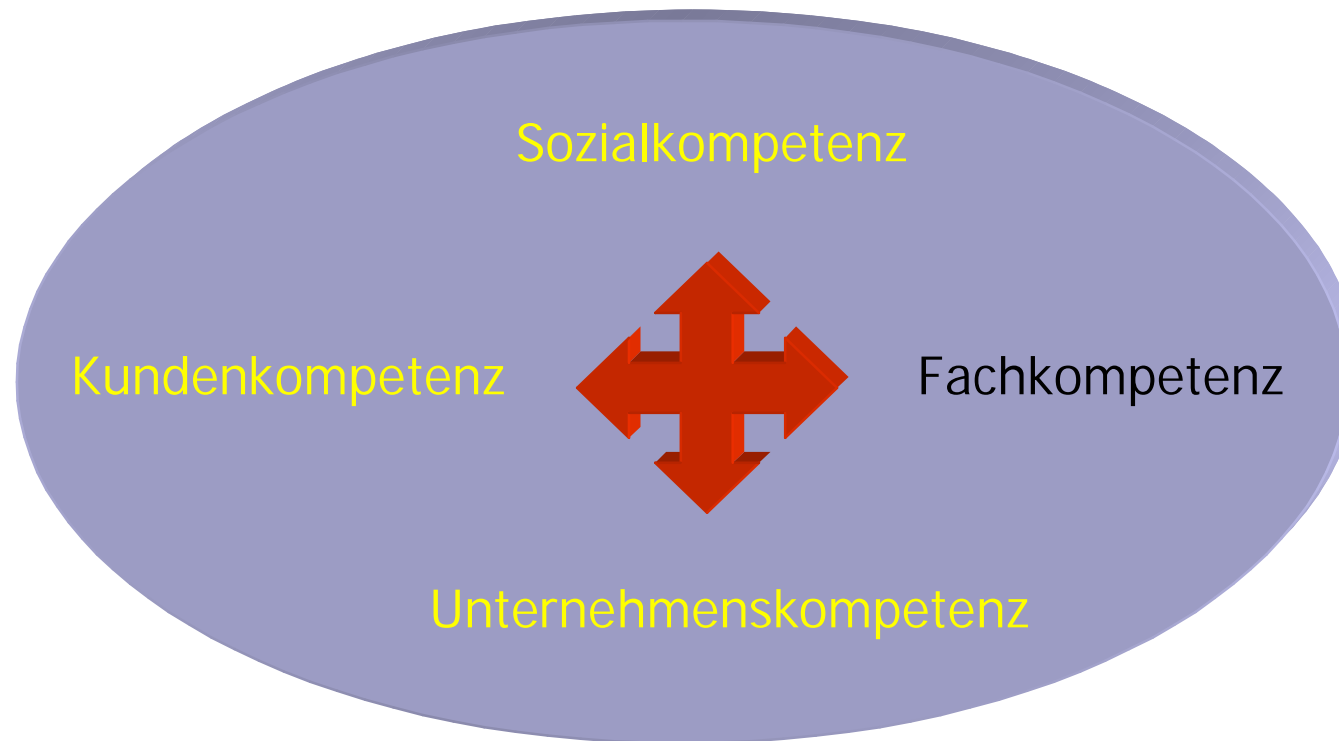
Haben Sie sich diese Frage auch schon gestellt? In der Vergangenheit wurde von Mitarbeitern im Customer Support/Helpdesk vor allen Dingen Fachkompetenz erwartet. Sie sollen ihre Produkte und mögliche Ergänzungsprodukte/Umgebungsparameter im Detail kennen und dem Kunden bei allen technischen Fragen helfen können. Das ganze möglichst schnell und ohne große Nachfragen bei Spezialisten in den Entwicklungsabteilungen oder der Qualitätssicherung. Der Fokus der Weiterbildung lag daher bisher allein darauf, technisches Wissen zu vermitteln.

Doch heute reicht Fachkompetenz allein nicht mehr aus, um einen Kunden für einen erbrachten Service und folglich für das Unternehmen zu begeistern. Heute zählen Dinge wie Zuverlässigkeit, Termintreue, Vertrauen, Freundlichkeit, Beratung und das Gefühl "gut aufgehoben" zu sein mehr als je zuvor. Und wann fühlt sich ein Kunde "gut aufgehoben", ist das bei jedem gleich? Das Ziel ist eine vom Kunden ausgehende Kundenbindung an das Unternehmen aufgrund positiver Serviceerlebnisse!

Die Mitarbeiter in den betreuenden Abteilungen wie Customer Support und Helpdesk müssen daher heute in vier Kompetenzbereichen über umfassende Kenntnisse verfügen:

- Fachkompetenz
- Sozialkompetenz
- Kundenkompetenz
- Unternehmenskompetenz

Was muss ein Customer Support/UserHelpDesk Mitarbeiter heute können?



Fachkompetenz allein ist heute nicht mehr ausreichend, um einen Kunden für den erbrachten Service und das Unternehmen zu begeistern!

Was muss ein Customer Support/UserHelpDesk Mitarbeiter heute können?

Wie sehen die Kompetenzbereiche aus?

§ Fachkompetenz

- Programmierung
- Betriebssysteme
- Internet
- Netzwerke
- Datenbanken
- Client/Server-Technologie
- Objektorientierte Technologie
- Wissen über Abläufe im Support/Helpdesk
- Spezielle Produktkenntnisse
- MS Office
- Hochdeutsch
- Englisch
-

§ Sozialkompetenz

- Aktives Zuhören
- Freundlichkeit
- Teamfähigkeit
- Motivationskraft
- Kompromissbereitschaft
- Serviceorientierung
- Aufgeschlossenheit
- Telefonkompetenz
- Einfühlungsvermögen
- Konfliktverhalten
- Zuverlässigkeit
- Kritikfähigkeit
- ...

Was muss ein Customer Support/UserHelpDesk Mitarbeiter heute können?

§ Kundenkompetenz

- Branchenkenntnis
- Kundenkenntnis (Produkt)
- Funktion/Stellung Kunde
- Marktposition Kunde
- Beziehung Kunde/Unternehmen
- Kundenwert
- Kommunikationsfähigkeit
- Verhandlungsgeschick
- Kundenorientierung
- Wettbewerbskenntnisse
- Beratung
- Kontaktfreude
- ...

§ Unternehmenskompetenz

- Loyalität
- Gewinnorientierung
- Corporate Identity
- Kostenbewusstsein
- Einsatzbereitschaft
- Eigenverantwortung
- Eskalationsbereitschaft
- Marktkenntnis/-strategie
- Kommunikation
- Teamarbeit
- Prozesskenntnis
- ...

Diese Aufzählungen stellen nur Beispiel da. Erstellen Sie für Ihr Unternehmen, für Ihren Customer Support eine individuelle Kompetenzmatrix. Diese Kompetenzmatrix stellt das Anforderungsprofil für die Supportmitarbeiter und bildet die Grundlage für ein individuelles Schulungskonzept.

Mitarbeiterauswahl und Schulung

- § Schon bei der Einstellung der Mitarbeiter ist zu gewährleisten, dass aus allen vier Kompetenzbereichen Kenntnisse vorhanden sind. Fachkompetenz lässt sich bei entsprechenden Kenntnissen in der Regel leicht vermitteln, viel wichtiger ist daher, ob der Mitarbeiter aus den anderen Kompetenzbereichen entsprechende Grundlagen mitbringt. Nur dann können entsprechende Schulungsmaßnahmen und die richtige Führung aus einem "Fachidioten" einen "Kundenprofi" machen.
- § Mit Hilfe Ihrer Kompetenzmatrix können Sie bereits im Bewerbungsgespräch die entsprechenden Schwerpunkte setzen und die Bewerber testen.
- § Wir unterstützen Sie bei der Erstellung einer Kompetenzmatrix, der Auswahl neuer Mitarbeiter oder beraten Sie bei der Entwicklung eines Schulungskonzepts für Ihre Support/Helpdesk Mitarbeiter. Sprechen Sie uns an.

Autorin: Marilla Bax

Für Anregungen und Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

Marilla Bax & Partner

Porzellanallee 25

D-71638 Ludwigsburg

Tel: +49 71 41 – 2 98 56 23

Fax: +49 71 41 – 2 98 56 25

E-Mail: info@marilla-bax.de

Web: <http://www.marilla-bax.de>

oder <http://www.service-effizienz.de>