

PRESSEMITTEILUNG

Neue Seminare für den Anwender-Support

marillabax baut Seminarangebot für den Anwender-Support weiter aus

Das Ludwigsburger Unternehmen marillabax hat sein Seminarangebot ausgeweitet, um der wachsenden Nachfrage nach Seminaren für den Anwendersupport gerecht zu werden. Denn: Guter Service im Support gewinnt immer mehr an Bedeutung. Die Unternehmen investieren auch in der Krise in die Weiterbildung ihrer Support-Mitarbeiter.

Das Seminarprogramm des Ludwigsburger Unternehmens, das auch eine Dependence in Bremen hat, reicht vom „Basistraining Servicequalität“ über den „Lehrgang für den IT-Support“ bis hin zum „Servicetraining für Teamleader“: Immer speziell auf die Zielgruppe „Mitarbeiter im Anwender-Support“ ausgerichtet.

„Gerade diese Mitarbeiter wurden lange Jahre stiefmütterlich behandelt, und nur auf ihr technisches Know-how geschult“, erklärt die Geschäftsführerin Marilla Bax. „Jetzt wird in vielen Unternehmen erkannt, dass Mitarbeiter im technischen Support SoftSkills wie Freundlichkeit und Kommunikationsfähigkeit benötigen, um den Kunden optimal betreuen und dadurch an das Unternehmen binden zu können.“

Seminare für Supportmitarbeiter

Daher wurden weitere Kurse entwickelt, in der IT'ler ihre Kommunikationsfähigkeit trainieren können. Beispielsweise „Vor Gruppen bestehen - IT'ler plötzlich im Mittelpunkt“ oder „Kundenorientierte E-Mail Kommunikation – Wie schreib ich's meinem Kunden“.

Für Mitarbeiter im Anwendersupport des Maschinenbaus gibt es unter anderem die Seminare „Kundenorientierung für Techniker“ sowie „Kundenorientierung am Telefon“. Außerdem wurden auch Workshops für Service-Teamleader neu ins Programm aufgenommen.

Lernen durch Erleben

Neben der Spezialisierung auf die Zielgruppe IT- und Anwendersupport unterscheidet sich das Seminarangebot auch durch die Lehrmethoden: Blanke Theorie in Form von Frontalunterricht gibt es nicht. Lernen durch aktives Erleben und das Ausprobieren in konkreten Situationen steht im Vordergrund. Mit speziell aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer zugeschnittenen Rollenspielen werden die theoretischen Inhalte in die Praxis umgesetzt.

Der Seminarplaner kann unter www.marillabax.de abgerufen werden.

Ludwigsburg, den 15.12.2009

Pressekontakt:
marillabax Unternehmensberatung
Derya Kauer-Tekin
E-Mail: derya.kauer@service-effizienz.de
Telefon: 07141/1256-80