



LÖSUNGSKOMPETENZ IM SUPPORT (CISE2)

PROBLEME LÖSEN, WISSEN TEILEN

Von einer schnellen Lösung in seinem Sinne profitiert nicht nur Ihr Kunde, sondern auch Sie selber. Im zweiten Modul der CISE-Seminarreihe erfahren Sie, wie Sie dank eines effektiven Zeit- und Selbstmanagements auch in kritischen Situationen den Überblick behalten. Und wie Sie durch vollständige und verständliche Dokumentation sich und Anderen doppelten Arbeitsaufwand ersparen.

Dieses Training ist konkret ausgerichtet auf Mitarbeiter im IT-Serviceumfeld (IT-Support, UserHelpDesk, ServiceDesk).

Das aktive Erleben von typischen Servicesituationen steht im Mittelpunkt der drei Tage. Die Teilnehmer werden immer wieder in sogenannten Kooperationsaufgaben aufgefordert, sich aktiv mit den Lerninhalten auseinanderzusetzen und konkrete Aufgaben zu lösen. Dieser Ansatz führt zu einem abwechslungsreichen, praxisnahem und nachhaltig wirkendem Training.

Zusammenarbeit Inhalte:

Probleme lösen

- Kunden- statt problemorientiertes Handeln
- Sackgassen erkennen und vermeiden
- Verzug vorbeugen durch rechtzeitige Eskalation
- Entscheiden und Priorisieren unter Zeitdruck

Wissen teilen

- Wissen verfügbar machen
- Vom Herrschafts- zum Teamwissen
- Ablegen und Wiederfinden
- Nachhaltig und verständlich dokumentieren

Zielgruppe im Überblick:

- Mitarbeiter im IT-Support, HelpDesk, ServiceDesk

Ihre Investition:

EUR 1.150,- zzgl. ges. MwSt.
(inkl. Teilnehmerunterlagen, Getränke und Mittagessen)

Haben Sie Zeit?

04./05./06.04.2011 – Ludwigsburg (Stuttgart)
24./25./26.10.2011 – Ludwigsburg (Stuttgart)

INHALT

ZIELGRUPPE

METHODE



ÜBERBLICK

