



## KUNDEN- UND SERVICEORIENTIERUNG IM HELPDESK

### Kunden verstehen – serviceorientiert handeln

*„Sie brauchen eine Ad-Hoc-Verbindung mit Bluetooth? Tja, dann fehlen Ihnen in der Systemsteuerung die PAN-Einstellungen für Ihr TCP/IP Netzwerk. Klar, dass das bei Ihnen nicht geht!“*

Der Spezialist im HelpDesk steht heute vielfältigen Herausforderungen gegenüber. Er soll zugleich Experte und Service-Profi sein: schnell muss er handeln, Lösungsvorschläge parat haben und freundlich und einfühlsam auf die Kundenbedürfnisse eingehen. Wer dabei noch den Kunden in seinem Prozess wahrnehmen kann, leistet einen erheblichen Beitrag zur Wirtschaftlichkeit des Unternehmens. In diesem Training lernen Sie, wie sich Service- und Kundenorientierung einfach umsetzen lassen und Sie sich zu einem kunden- und lösungsorientierten Spezialisten entwickeln können.

Unser zweitägiges Training richtet sich an Mitarbeiter aus Service- und Supportabteilungen technischer Produkte (IT, TK, Maschinen-/Anlagenbau, Medizintechnik o.Ä.) die im direkten Kontakt mit dem Kunden stehen.

Mittels einer Mischung aus Impulsvorträgen sowie speziell auf die Teilnehmer zugeschnittenen Fallbeispielen und aktiven Lernerlebnissen erarbeiten wir in kleinen Gruppen, welche Verhaltensweisen zur Verbesserung der Kommunikation mit dem Kunden führen. Dabei steht das eigene Erleben im Vordergrund: Wie fühlt es sich etwa für einen Kunden an, wenn er oben genanntes Beispiel als Problemlösung präsentiert bekommt und wie man es vor allem besser machen kann, damit sich der Kunde individuell betreut und gut aufgehoben fühlt.

#### Zielgruppe im Überblick:

- Mitarbeiter aus Customer Service- und Supportteams (Hotline, HelpDesk, ServiceDesk)

#### Themen im Überblick:

- Kundenbindung durch Servicequalität
- Kundenorientierung in der Kommunikation
- Gleichgewicht in der Gesprächsführung
- Kommunikation am Telefon
- Umgang mit aggressiven Kunden
- Vertrauensbildende Maßnahmen
- Kommunikation per E-Mail



#### Ihre Investition:

EUR 850,- zzgl. ges. MwSt.

(inkl. Teilnehmerunterlagen, Getränke und Mittagessen)

#### Haben Sie Zeit?

23.01. - 24.01.2012 – Ludwigsburg (Stuttgart)

14.05. - 15.05.2012 – Ludwigsburg (Stuttgart)

05.09. - 06.09.2012 – Hamburg

INHALT

ZIELGRUPPE

METHODE

ÜBERBLICK