

KONFLIKTMANAGEMENT IM SUPPORT (CISE3)

Konflikte vermeiden, Hintergründe verstehen

Ein Servicefall bringt naturgemäß ein hohes Konfliktpotential mit sich. Im dritten Modul der CISE-Seminarreihe lernen Sie, wie Sie Kontroversen frühzeitig erkennen und wie Sie im Spannungsfeld IT-Support Konfliktsituationen bereits im Vorfeld entschärfen können. Und warum es so wichtig ist, den eigenen Beitrag zum Abteilungs- und Unternehmenserfolg in Form von Kennzahlen zu dokumentieren.

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.

Konflikttraining Inhalte:

Konfliktmanagement

- Konflikte im Vorfeld erkennen und vermeiden
- Aktiver Umgang mit vorhandenen Konflikten
- Priorisieren konkurrierender Interessenlagen

Servicecontrolling

- Die Bedeutung von Kennzahlen
- Nutzen messbarer Servicequalität
- Controlling und Arbeitsplatzsicherung

Zielgruppe im Überblick:

- Mitarbeiter im IT-Support, HelpDesk, ServiceDesk

Ihre Investition:

EUR 1.350,- zzgl. ges. MwSt.
(inkl. Teilnehmerunterlagen, Getränke und Mittagessen)

Haben Sie Zeit?

16.-18.07.2012 – Ludwigsburg (Stuttgart)
10.-12.12.2012 – Hamburg

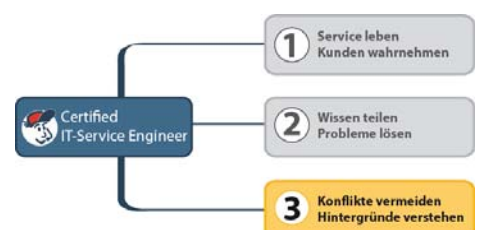
INHALT

ZIELGRUPPE

METHODE



ÜBERBLICK



CERTIFIED IT SERVICE ENGINEER III

Abschlusszertifizierung

In den drei Modulen der Lehrgangreihe Certified IT-Service Engineer haben Sie sich umfangreiche Kenntnisse und Qualifikationen angeeignet, die für qualitative hochwertige und gleichzeitig effiziente Servicedienstleistung Voraussetzung sind.

Mit der Zertifizierung zum Certified IT-Service Engineer bieten wir Ihnen die Möglichkeit, Ihre Kompetenz als Service-Profi auch nach außen zu dokumentieren. Ein Signal, von dem auch Ihre Kunden profitieren. Denn so erkennen sie auf einen Blick: „Hier kann ich auf hochwertige Servicekompetenz vertrauen!“

Voraussetzung für die Zulassung zur Prüfung ist die Teilnahme an allen drei Modulen innerhalb von 24 Monaten.

Prüfungsablauf:

Die Prüfung besteht aus drei Elementen:

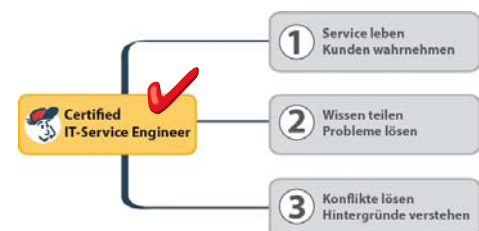
1. Einem schriftlichen Teil, in dem Sie mit einer typischen Servicesituation konfrontiert werden, und für die Sie einen Lösungsvorschlag erarbeiten sollen.
2. Einem praktischen Teil, in dem Sie Ihre Servicekompetenz in Form eines Rollenspiels in einer Situation aus dem Support-Alltag unter Beweis stellen.
3. Einer mündlichen Prüfung vor einem Prüfungsgremium, die Sie in Ihrem theoretischen Service-Knowhow fordert.

Ihre Investition:

EUR 350,- zzgl. ges. MwSt.
(inkl. Teilnehmerunterlagen, Getränke und Imbiss)

Haben Sie Zeit?

19.07.2012 – Ludwigsburg (Stuttgart)
13.12.2012 – Hamburg



INHALT

ZIELGRUPPE

METHODE

ÜBERBLICK