

CERTIFIED IT SERVICE ENGINEER I

Kommunikation – Kunden verstehen, serviceorientiert handeln

Bei Ihrer Arbeit im IT-Service ist die Kommunikation Ihr wichtigstes Werkzeug. Im ersten Modul dieser Seminarreihe erfahren Sie, wie Sie sich durch aktives Zuhören, klare Formulierungen und lösungsorientierte Kommunikation im Kopf Ihrer Kunden als optimaler Problemlöser etablieren. Und wir klären die Frage, was wirklich guten Service ausmacht.

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.

Kommunikationstraining Inhalte:

Service leben

- Erfolgsfaktoren guten IT-Supports
- Das Prinzip des Kundenservicemodells
- Wie Kunden Ihren Service positiv erleben

Kunden wahrnehmen

- Aktives Zuhören und Verstehen
- Kunden- und lösungsorientierte Gespräche
- Anrede ohne Anklage – Ich/Du Botschaften
- E-Mail-Korrespondenz mit Stil

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?

23.-25.01.2012 - Ludwigsburg (Stuttgart)
14.-16.05.2012 – Ludwigsburg (Stuttgart)
05.-07.09.2012 – Hamburg

INHALT

ZIELGRUPPE

METHODE



ÜBERBLICK

