



1. Ist-Analyse bzw. Bedarfserhebung

Ziel dieser Ist- Analyse vor dem Seminar „Kommunikation am Servicedesk“ ist einerseits ein gegenseitiges Kennenlernen zwischen Ihren Mitarbeitern und dem Trainer und andererseits durch Gespräche herauszufinden welche Themen, inhaltlichen Schwerpunkte und Methoden in Folge so praxisnahe wie möglich vom Trainer/Berater umgesetzt werden sollen.

Zu diesem Zweck wird für Ihre Mitarbeiter ein Informationsblatt erstellt, um sie auf die Ist- Analyse vorzubereiten, positive Erwartungshaltung zu schaffen und letztendlich einen guten Gesprächsertrag zu erzielen.

- Verstehen der Ist- Situation
- Welches Tool wird wie verwendet (Ticket)
- Analyse des Prozesses, Ticket-Systems und sonstigen Steuerungselementen
- Kennen lernen der internen Kommunikation
- Ermittlung der Arbeitsbelastung
- Ermittlung der Komplexität der Fälle
- Erheben des Abteilungsstimmungsbildes und der Motivationslage
- Kommunikation zu anderen Abteilungen (Second- Level)
- Mit den Teilnehmern reden, Erwartungen und Wünsche erfragen
- Anzahl der Anrufe pro Tag
- Raumsituation – Arbeitsklima
- Durchschnittliche Dauer der Anrufe
- Ableitung der Realisierungsmaßnahmen
- u.v.a.m.

Das Ergebnis der IST-Analyse wird Ihnen in einem schriftlichen Ergebnisbericht mit konkreten Handlungsempfehlungen zur Verfügung gestellt.

(Aufwand: ca. 1 Tag)

2. Beratung für Sevicedesk Leiter

Ziel ist dem Service- Desk Leiter eine Vielzahl von Vorschlägen anzubieten um die Effizienz und Professionalität für sein Team zu steigern bzw. der Führungsaufgabe bestens gerecht zu werden.

- Gestaltung des Arbeitsumfelds
 - Sitzordnung und Raumgestaltung
 - Kommunikationsplätze schaffen
- Steuerung von Servicedeskmitarbeitern
 - Kontrollsysteme (Ticket)
 - Systeme zur Messung der Qualität
 - Diskussion über Kennzahlen erfolgreich führen
 - Steuerung der Schnittstellen (1st und 2nd Level)
- Kommunikation
 - Kommunikationsstrukturen mit Mitarbeitern
 - Gruppendynamische Prozesse in Teams und Gruppen
- Kritische Gespräche im Servicedeskbereich
 - Leistungs- und Feedbackgespräch
 - Ansprechen von Servicequalität
- Motivation von Mitarbeitern:
 - Entlastung bei Stresssituationen
 - Frustration im Servicebereich
 - Erkennen von Überlastungen
- Motivationstheorien
 - Belohnen, Belobigen, Bestechen, Bedrohen, Bestrafen
 - Verhaltenstheorie
 - Wie motiviere ich richtig (Mich – Andere)
 - Mitarbeitermotivation
 - Selbstanalyse
- Führen – Führungsverantwortung
 - Delegieren, Ablauf einer Delegation
 - Mitarbeitergespräche
 - Entwicklung der Mitarbeiter
- Erfahrungsaustausch
 - Wie machen es die Anderen
 - Neue Trends vorstellen
- Mystery Calls
- Ergebnisse intern präsentieren bzw. verkaufen
-

(Aufwand: ca. 1 Tag)

3. Seminare: Kommunikation

Visitenkarte Telefon

Das Medium Telefon richtig nutzen, ist Ziel dieses Seminars: Sich am Telefon bestmöglich zu präsentieren, ein Gespräch aufzubauen, zu leiten und zu einem positiven Abschluss zu bringen. Im Service- und im Dienstleistungsbereich setzt sich immer mehr ein positiver Sprachgebrauch durch, der in diesem Seminar trainiert wird. Inhalte im Detail: <http://www.egos.co.at/go/agenda/3741>

Kommunikation am Servicedesk

Ziel ist die Kundenzufriedenheit zu steigern und einen professionellen Umgang am Telefon mit schwierigen Kundensituationen zu erzielen. In diesem Seminar wird gezeigt, was Beschwerden von Reklamationen unterscheidet, und warum es sinnvoll ist, sich mit diesem Thema auseinander zu setzen.

Inhalte im Detail: <http://www.egos.co.at/go/agenda/3086>

Der Techniker beim Kunden

Sie wissen, worauf es bei der technischen Beratung, bei der Behandlung von Problemen und bei der Suche nach Lösungen ankommt. Sie erweitern das Verständnis für Ihre Kunden, lernen die wichtigsten Schritte im Kontakt mit Ihren Kunden kennen und können auch in schwierigen Situationen souverän handeln.

Inhalte im Detail: <http://www.egos.co.at/go/agenda/4472>

Beschwerden und Reklamationen als Chance nutzen

In diesem Seminar wird gezeigt, was Beschwerden von Reklamationen unterscheidet, und warum es sinnvoll ist, sich mit diesem Thema auseinander zu setzen. Das Seminar bietet Hilfestellung für "schwierige Situationen". Sie lernen, Chancen zu erkennen, um aus reklamierenden Kunden zufriedene Stammkunden zu machen! Inhalte im Detail: <http://www.egos.co.at/go/agenda/3773>

Konflikte erfolgreich nützen

Im Rahmen dieses Seminars lernen Sie die wichtigsten Interventionsmethoden kennen, um Konflikte erfolgreich zu lösen. Sie erweitern und vertiefen dabei Ihr eigenes Verhalten bei und in Konflikten.

Inhalte im Detail: <http://www.egos.co.at/go/agenda/3737>

Umgang mit Aggressionen und Angriffen

Im Rahmen dieses Trainings schulen Sie Ihre Wahrnehmungsfähigkeit für offene und verborgene Formen von Aggression. Sie lernen zwischen konstruktiven und destruktiven Formen der Aggression unterscheiden. Sie finden Wege, um mit der eigenen und der fremden Aggression konstruktiv umzugehen und lernen Grenzen zu setzen und sich selbst zu behaupten. Inhalte im Detail: <http://www.egos.co.at/go/agenda/4470>

Outboundmarketing am Telefon

Dieses Seminar bietet Hilfestellung, um eine Umsatzsteigerung durch Telefonieren zu erzielen. Um Telefonprofi zu werden, sind vor allem Zuhörqualitäten gefragt. Deshalb ist es wichtig, wie Sie mit aktiven Zuhören und geschickter Frage- / Argumentationstechnik das Telefonat steuern können.

Inhalte im Detail: <http://www.egos.co.at/go/agenda/3845>

Erfolgreiche Teamarbeit, Workshop

Gemeinsames Erarbeiten der Gruppendynamikgrundlagen, um die einzelnen Rollen in der Gruppe noch besser zu erkennen (Eigenbild – Fremdbild) und deren Auswirkungen zu verstehen. Die Informationsläufe sollen optimiert, der Umgang miteinander soll verbessert werden um die tägliche Arbeit effizienter und angenehmer zu gestalten. Inhalte im Detail: <http://www.egos.co.at/go/agenda/7761>

4. Seminare: Fachwissen

Windows 7, Installing and Configuring

Nach dem Seminar können Sie Windows 7 konfigurieren und die Systemfunktionen effizient einsetzen. Das Seminar richtet sich an Systemadministratoren & Supportmitarbeiter die Windows 7 in Unternehmen implementieren und administrieren.

Inhalte im Detail: <http://www.egos.co.at/go/agenda/6563>

Office 2010, Help Desk

Nach dem Seminar kennen Sie die Architektur der Office Anwendungen. Sie können damit noch strukturierter an Benutzeranfragen herangehen und können Benutzer und Anwendungsprobleme sicher und effizient lösen.

Inhalte im Detail: <http://www.egos.co.at/go/agenda/6818>

Outlook, Vertiefende Groupware-Funktionen

Die Teilnehmer sollen die vielen hilfreichen Funktionen, die Outlook als professionelles Kommunikationsmedium bietet, vertiefen und ihren Arbeitsplatz so noch effizienter organisieren.

Inhalte im Detail: <http://www.egos.co.at/go/agenda/6022>

Word, Vertiefende Textverarbeitung

Sie vertiefen und erweitern Ihre Kenntnisse in MS-Word. Schwerpunkte sind dabei die Arbeit mit großen Dokumenten (Format- und Dokumentvorlagen, Verzeichnisse, Felder), die Automatisierung mit Makros, das Arbeiten im Team und verschiedene Arbeitserleichterungen für die Praxis.

Inhalte im Detail: <http://www.egos.co.at/go/agenda/5899>

Excel, Vertiefende Tabellenkalkulation

Sie erweitern und vertiefen Ihre Kenntnisse in MS-Excel. Schwerpunkte sind dabei komplexe Berechnungen (Konsolidieren, 3-D, besondere Funktionen), die Analyse von Daten mit Pivottabellen und Listen sowie deren grafische Aufbereitung.

Inhalte im Detail: <http://www.egos.co.at/go/agenda/5896>

PowerPoint, Professionelle Präsentationsgestaltung

Neben der Konzeption der Präsentation erlernen Sie alle Möglichkeiten eine professionelle Präsentation mit MS-PowerPoint zu erstellen und vorzuführen sowie Begleitmaterial/Handouts zu drucken.

Inhalte im Detail: <http://www.egos.co.at/go/agenda/5898>

Access, Vertiefende Datenbankentwicklung

Neben der Optimierung Ihrer Datenbanken gestalten Sie die Oberfläche noch benutzerfreundlicher. Sie können Ihre Datenbank auch in einer Multi-User-Umgebung (Netzwerkeinsatz, Berechtigungen, Replizieren) einsetzen.

Inhalte im Detail: <http://www.egos.co.at/go/agenda/5902>

Zertifizierung

<http://www.egos.co.at/go/certification>

5. Coaching oder Workshop: „Der Erfolgs Check“:

Variante 1: Coaching

Ihre Mitarbeiter besuchen das Seminar „Kommunikation am Servicedesk“ und werden nach dem Seminar in einem angemessenen Abstand zum Seminar (ca. 8 – 12 Wochen) während ihrer Tätigkeit als Service- Desk Mitarbeiter gecoacht – so können sie ihr eigenes Telefonverhalten laufend reflektieren und weiterentwickeln, um den Lernerfolg sicherzustellen.

- Gesprächstechnik verfeinern
- Fragetechnik bewußt einsetzen
- Motivation unter den Aspekt der Kommunikation
- Feedback geben und nehmen
- Gestaltung von Erfahrungsaustausch
- Lösen von Umsetzungsproblematiken
- Aufbau (Gestalten) der Selbstmotivation
-

Variante 2: Workshop

Die andere Möglichkeit ist ein Tages- Workshop um den Teilnehmern einen Erfahrungsaustausch anzubieten bzw. noch offene Fragen und Wünsche zu klären.

- Ziel, Methode, welches Thema schauen wir uns an
- 8-10 Wochen nach Seminar
- Aufgabeliste für die Teilnehmer
- Erfahrungsaustausch
- Wünsch der Teilnehmer umsetzen
- Situationen messbar machen
- Praktische Übungen und Feedback
-

(Aufwand: je 1 Tag)

6. Workshop: Interner Umgang First- Level & Second- Level

Gemeinsames Erarbeiten der Gruppendynamikgrundlagen, um die einzelnen Rollen in der Gruppe (den Gruppen) noch besser zu erkennen (Eigenbild – Fremdbild) und deren Auswirkungen zu verstehen. Der Umgang miteinander soll verbessert werden um die tägliche Arbeit effizienter und angenehmer zu gestalten.

- Rollenerwartungen:
 - Meine Aufgaben und Funktion
 - Fremd und Selbstbild
 - Gegenseitige Erwartungshaltungen
 - Verständnis füreinander
 - Umgang miteinander
 - Effizienzsteigerung durch ein Miteinander
- Prozessanalyse:
 - Brüche im Prozesse erheben
 - Gestaltung der Schnittstellen
 - Ableitung von Optimierungsmaßnahmen
- Vertrauen und Zusammenarbeit:
 - Gestaltung von Verbindlichkeit
 - Effizienzsteigerung durch Zusammenarbeit
 - Gegenseitige Verantwortungsübernahmen
- Festhalten der Verbesserungspotentiale
- Umgehen mit Konflikten
 - Grundlegende Voraussetzungen für Konfliktfähigkeit
 - Arten und Ursachen von Konflikten
 - Konfliktlösungsverfahren
 - Konflikte in der Gruppe
 - Konflikte mit dem Kunden
- Spielregeln festlegen, die nächsten Schritte in der Praxis

Methode

Es wird an konkreten, praktischen Beispielen die Situation gut aufgezeigt und sichtbar gemacht, Kleingruppen und Gesamtgruppe, Feedback und Reflexion, Diskussion.

(Aufwand: ca. 1 bis 2 Tage)

Ihr Kontakt

A-6020 Innsbruck
Eduard Bodem Gasse 1/III
t: +43 (0)512/364777
f: +43 (0)512/364779-24
e: training@egos.co.at

A-5020 Salzburg
Schumacherstraße 14
t: +43 (0)662/450174
f: +43 (0)662/450174
e: training@egos.co.at