

Qualifizierte Beratung am Telefon zeichnet einen hervorragenden Servicedesk aus. Einfache Regeln und die richtige Einstellung bringen Ihnen Erfolg am Servicedesk.

Ihr Nutzen

Nach dem Seminar wird Ihre professionelle Außenwirkung wahrgenommen und die Basis für einen kompetenten und kundenorientierten Umgang mit den Anwendern ist geschaffen.

Voraussetzungen

Miteinander wirkungsvoll reden~3736
oder dem entsprechende Kenntnisse.

Preis pro Teilnehmer

EUR 0,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Hinweise

Seminardauer

1 Tag(e)/Day(s)

Version:

Seminarinhalte

- * Professioneller Umgang mit „schwierigen Situationen“
 - Ablauf eines Eskalationsmodells
 - Reklamationen/Beschwerden entgegennehmen
 - Ablauf einer Reklamation/Beschwerde
 - Positiver Abschluß
 - Selbstmotivation
 - Grundlegende Voraussetzungen für Konfliktfähigkeit
- * Umgang mit dem Second Level Support
 - Interne Kommunikation bewusster führen
- * Abschlusstechniken
- * Umgehen mit Stress
 - Stressarten – Wie entsteht Stress?
 - Der eigene Umgang mit Stress
 - Abbau von Stress
 - Unter Stresssituationen dem User helfen
- * Tipps und Tricks

