

Qualifizierte Beratung am Telefon, per Mail über Remote- oder vor Ort-unterstützung zeichnet einen hervorragenden Servicedesk aus. Einfache Regeln und die richtige Einstellung bringen Ihnen Erfolg am Servicedesk.

### Ihr Nutzen

Ziel ist die Kundenzufriedenheit zu steigern, kundenorientiert zu kommunizieren und einen professionellen Umgang auch in schwierigen Kundensituationen zu erzielen. In diesem Seminar wird auch gezeigt, was Beschwerden von Reklamationen unterscheidet, wie man es schafft doch noch freundlich zu bleiben und warum es sinnvoll ist, sich mit diesem Thema auseinander zu setzen.

### Preis pro Teilnehmer

EUR 1150,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

### Seminardauer

2 Tag(e)/Day(s)

### Seminarinhalte

#### Tag 1

- \* Meine Rolle und Funktion im Servicedesk
  - Der Servicedesk: Die Visitenkarte der IT Organisation
  - Mein Beitrag zum "Bild nach Aussen"
- \* Richtlinien beim Telefonieren am Servicedesk
  - Corporate Identity
  - Gesprächsanfang/Gesprächsende
  - Do's and Don'ts
- \* Professioneller Umgang mit Kunden
  - Professionelles Verhalten am Telefon
  - Wahrnehmungskanäle
  - Richtig zuhören können
  - Die richtigen Fragetechniken
  - Richtiges Eingehen auf den Kunden
  - Verständnis für den Kunden aufbauen und zeigen
  - Kundenorientiertes und sicheres Auftreten
  - Passende Argumente finden
  - Gesprächsführung und -steuerung
  - Dem Kunden "wirklich" helfen
- \* Besonderheiten in der schriftlichen Kommunikation
  - Verbale / Nonverbale Kommunikation
  - Empfehlungen für die schriftliche Kommunikation

#### Tag 2

- \* Herausforderungen und schwierige Situationen
  - Reklamationen/Beschwerden entgegennehmen
  - Ablauf einer Reklamation/Beschwerde
  - Ablauf eines Eskalationsmodells
  - Vertiefung der Fragetechniken
  - Klar in der Sache aber freundlich im Umgang bleiben
  - Einen positiven Abschluss finden
  - Wie kann ich meine Selbstmotivation aufrecht erhalten?
  - Grundlegende Voraussetzungen für Konfliktfähigkeit
  - Umgang mit Angriffen und Aggressionen
  - Persönliches nicht persönlich nehmen
- \* Umgang mit dem Second Level Support

### Voraussetzungen

Erfolgreiche Kommunikation~3736

Visitenkarte Telefon~3741

oder dem entsprechende Kenntnisse.

### Hinweise

Version: N/A

- Interne Kommunikation
- Verantwortung übertragen und nachverfolgen

- \* Umgang mit Überlastung
  - Meine persönliche Arbeitsmethodik
  - Stressarten – Wie entsteht Stress?
  - Der eigene Umgang mit Stress
  - Abbau von Stress

### Methodik

Mit einer Telefonanlage bzw. mehreren Videoanalysen wird an konkreten praktischen Beispielen der Teilnehmer geübt. Vor Allem durch Feedback der Gruppe und des Trainers lernen die TeilnehmerInnen. Zusätzlich werden zur Aufarbeitung von Themen Gruppen-, Fall-arbeiten und Brainstorming eingesetzt.

