

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

Du arbeitest im IT-Support und willst Gespräche (und Tickets) so führen, dass du schneller zur Lösung kommst – und dabei professionell, kundenorientiert und souverän bleibst? In diesem Seminar bekommst du praxiserprobte Tools, klare Gesprächsstrukturen und eine Haltung, die auch in hektischen Momenten trägt.

Preis pro Teilnehmer

EUR 0,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

2 Tag(e)/Day(s)

Seminarinhalte

Tag 1

- * Rolle, Haltung & Wirkung im IT-Support
- Der IT-Support als Service- und Kommunikationsschnittstelle
- Der Servicedesk als „Visitenkarte der IT“
- Selbstbild vs. Fremdbild: Wie wirken wir auf Kunden?
- Meine Rolle im First-/Secon-Level – Erwartungen und Grenzen
- Kundenorientierung im IT-Kontext: was sie „wirklich“ bedeutet

- * Kommunikationsgrundlagen für IT-Professionals
- Kommunikationsmodelle
- Aktives Zuhören
- Wahrnehmungskanäle
- Fragetechniken für effiziente Problemanalyse
- Kommunikationsstörungen erkennen und klären

- * Kundenorientierte Gesprächsführung im Support
- Gesprächsstruktur im Support
- Leistungen und technische Sachverhalte verständlich erklären
- Erwartungen realistisch managen
- Einwände, Vorwände und Missverständnisse professionell behandeln
- Positiver Gesprächsabschluss

Tag 2

- * Schriftliche Kommunikation im IT-Support
- Besonderheiten der schriftlichen Kommunikation
- Tonalität zwischen Professionalität und Nähe
- Klar schreiben – ohne unfreundlich zu wirken
- Strukturierte Antworten bei komplexen Themen
- Typische No-Gos in IT-Tickets

- * Umgang mit Reklamationen, Eskalationen & schwierigen Kunden
- Reklamationen vs. Beschwerden – Unterschiede verstehen
- Ablauf einer professionellen Beschwerdebearbeitung
- Eskalationsmodelle im IT-Support
- Schwierige Kundentypen erkennen
- Umgang mit Kritik, Angriffen und Aggressionen
- Persönliches nicht persönlich nehmen

- * Zusammenarbeit First Level und Second Level
- Interne Kommunikation als Erfolgsfaktor

Voraussetzungen

Erfolgreiche Kommunikation~3736

Visitenkarte Telefon~3741

oder dem entsprechende Kenntnisse.

Hinweise

Version: N/A

- Saubere Übergaben & vollständige Informationen
- Verantwortung übergeben und nachverfolgen
- Kundenorientiertes Zusammenspiel trotz interner Abhängigkeiten
- Einheitliche Kommunikation nach außen

- * Selbstmanagement im Support-Alltag
- Typische Stressoren im IT-Support
- Stressarten und ihre Auswirkungen
- Eigene Arbeitsmethodik reflektieren
- Strategien zum Stressabbau im Alltag
- Selbstmotivation aufrechterhalten

