

Konfliktmanagement im Helpdesk

Konflikte und Hintergründe verstehen



"So schwer ist das nicht. Bisher hat das noch jeder kapiert. Das kriegen selbst Sie hin."

Kundenorientierung geht jeden etwas an. So verstehen wir den Begriff 'Kunde' als 'Empfänger einer Dienstleistung'. Dieser Analogie folgend, sind alle Kunden. Also eben nicht nur der Anwender, sondern je nach Situation auch unsere Kollegen im Team, in nachgelagerten Servicelevels bis hin zur Führungskraft. Ein Servicefall bringt naturgemäß ein hohes Konfliktpotential sowohl mit dem Anwender als auch ggfs. mit nachgelagerten Serviceteams mit sich. Der Anwender möchte möglichst schnell eine Lösung, der 2nd Level hat jetzt keine Zeit, die Führungskraft sieht ihre Kennzahlen gefährdet. Drei Konfliktpotentiale, die den 1st-Level treffen können.

Zielgruppe

Dieses Training richtet sich an alle Mitarbeiter im Customer Support/Helpdesk/ServiceDesk/After Sales Service.

Nutzen

In kleinen Gruppen und intensiven Trainingseinheiten lernen Sie, wie Sie Kontroversen frühzeitig erkennen und im Spannungsfeld Support Konfliktsituationen bereits im Vorfeld entschärfen können. Außerdem erfahren Sie, warum es so wichtig ist, den eigenen Beitrag zum Abteilungs- und Unternehmenserfolg in Form von Kennzahlen zu dokumentieren.

Überblick

Das aktive Erleben von typischen Servicesituationen steht im Mittelpunkt der drei Tage. Die Teilnehmer werden immer wieder in erfahrungsorientierten Übungen aufgefordert, sich aktiv mit den Themen auseinanderzusetzen und konkrete Aufgaben zu lösen. Dieser Ansatz führt zu einem abwechslungsreichen, praxisnahen und nachhaltig wirkenden Training.

Termine



www.marillabax.de/akademie/

Ihre Investition

EUR 1.390,- *

für 3 Tage intensives Training
(inkl. Teilnehmerunterlagen,
Mittagessen, Getränke, Snacks
und kommentiertem
Fotoprotokoll)

*zzgl. ges. MwSt.

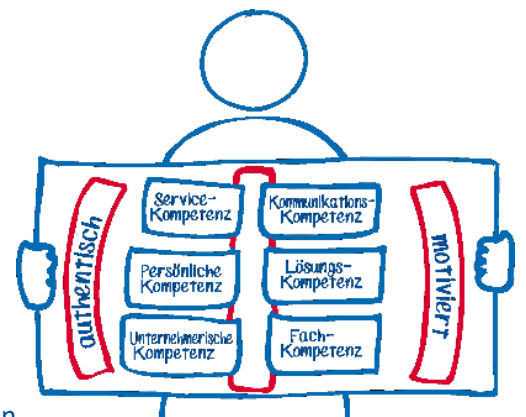
Inhalte:

Servicecontrolling

- ✓ Die Bedeutung von Kennzahlen
- ✓ Nutzen messbarer Servicequalität
- ✓ Controlling und Arbeitsplatzsicherung

Konfliktmanagement

- ✓ Konflikte im Vorfeld erkennen und vermeiden
- ✓ Aktiver Umgang mit vorhandenen Konflikten
- ✓ Priorisieren konkurrierender Interessenlagen



Inhousetraining?

Wenn Sie die ganze Mannschaft trainieren möchten, buchen Sie dieses Modul als Inhousetraining für bis zu 10 Teilnehmer zum Festpreis von EUR 5.690,-* (inkl. Trainerreisekosten in D; (Raumkosten / Bewirtung sind nicht enthalten)

Zertifizierung zum Certified IT Service Engineer (CISE)

Dieses 3-tägige Training ist das Modul 3 des Lehrgangs zum Certified IT Service Engineer (CISE). Im Anschluss können Sie sich zur Abschlussprüfung zum Certified Service Engineer anmelden.

marillabax Methodik

Wachsen durch Erfahrungen - aktiv, praxisnah, authentisch

Die marillabax Trainings zeichnen sich durch die hohe Praxisorientierung, nachhaltigen Lernerfolg und erfahrungsorientiertes Lernen durch Erleben aus.

Als Spezialist für Servicequalität im technischen Service wissen wir genau, worauf es bei nachhaltigen Trainingsmaßnahmen ankommt. Daher konzentrieren wir uns im Training darauf, praktische Erfahrungen mit den Teilnehmern auszutauschen, anhand von ganz konkreten Beispielen zu trainieren, Trainingsimpulse durch gezielte und lockere Übungen zu setzen. Das Erleben einer typischen Servicesituation steht für uns im Vordergrund. Die Trainer sind von uns intensiv darauf geschult, aus einer lockeren Übung, die auf den ersten Blick nichts mit Service zu tun hat, einen praktischen Bezug abzuleiten und die entsprechende Fokusmethode herzuleiten. Die Teilnehmer erfahren dadurch ein sehr abwechslungsreiches Training mit gezielter Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten.



*Man kann einen Menschen nichts lehren, man kann ihm nur helfen,
es in sich selbst zu entdecken.*

Galileo Galilei

Kundenstimmen

Florian Haedge, damaliger Geschäftsführer VOKS GmbH

„Die Spezialisierung auf den technischen Anwendersupport war der ausschlaggebende Punkt, dass unsere Wahl auf marillabax fiel. Wir wollten nicht das klassische Call Center Telefontraining von der Stange, sondern ein Training, das auf die Anforderungen unserer Branche abgestimmt ist.“

Nils Baltersee, Support, GIS Consult GmbH

„Die Reflexion der eigenen Situation durch die Lern- und Erlebnisspiele war für mich sehr einprägsam. Ich habe gelernt, was man als Gepäck für die Arbeit mitnehmen kann und welche Gepäckstücke man lieber wegwirft.“

Auch hat mir der Austausch mit den Teilnehmern aus ähnlichen Bereichen sehr gut gefallen. Ich konnte sehen, dass auch andere Supporter mit vergleichbaren Problemen beschäftigt sind.“

Über marillabax



marillabax wurde Anfang 2003 von Marilla Bax gegründet und hat seinen Stammsitz in Ludwigsburg (bei Stuttgart). Das Team marillabax begleitet heute erfolgreich mittelständische Unternehmen im Bereich der Servicequalität, Kundenorientierung (CRM) und effizienter Serviceprozesse in den Schwerpunktbranchen ITK, Maschinen-/Anlagenbau und Medizintechnik. Dabei versteht sich marillabax als Lösungsanbieter für alle Fragen der Servicequalität und unterstützt je nach Bedarf mit Training, Beratung, Coaching oder Softwarelösung.