

## Überblick

### E-Mail und Chat Kommunikation im Helpdesk

*ein marillabax Web Based Training (Kombi aus E-Learning und Webinaren)*

Die Teilnehmer erfahren, was Kunden- und Serviceorientierung im schriftlichen Kontext bedeutet, verstehen die Unterschiede zwischen einer synchronen (Chat) und asynchronen (E-Mail) Kommunikation und erarbeiten eine medium-, kunden- und situationsgerechte Sprache.

## Zielgruppe

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

## Nutzen

Die schriftliche Kommunikation per E-Mail und Chat fällt nach diesem Training deutlich leichter, wirkt für Kunden verständlicher und führt zu weniger Nachfragen im Service. Im Ergebnis trägt der Helpdesk mit der schriftlichen Kommunikation zu einem professionellen und modernen Bild des Serviceteams bei.

## Inhalt/Ablauf

Das WBT ist modular aufgebaut. In der Kombi lernen Sie 1-2 Stunden per E-Learning und in drei 90-minütigen Webinaren (mit anschließendem Praxistransfer).

#### **E-Learning: Theorie / Grundlagen: Kommunikation und Kundenorientierung**

- Kundenorientierung im Service
- Kommunikationsprinzip Eisberg – Kopf oder Bauch
- Ich oder DU – formulieren ohne Anklage
- Mehrabian – wie wirkt schriftliche Kommunikation?
- Aktiv und positiv formulieren

#### **Webinar 1: Wie E-Mails „ankommen“**

- Gestaltungsregeln - die DIN 5008 für E-Mails
- Grundregeln der professionellen E-Mail Kultur
- Verständlich machen, eine Frage des E-Mail Aufbaus
- Beziehung pflegen / zwischen den Zeilen lesen, das i-Tüpfelchen
- Küchenzuruftechnik – auf den Punkt bringen
- Übungen und Austausch

#### **Webinar 2: E-Mails verständlich formulieren**

- E-Mails „würde“-los formulieren
- Aufräumen mit Floskeln, Weichmachern und Negativverstärkern
- Technische Sachverhalte einfach formulieren
- Abgrenzung Brief / E-Mail / Chat
- Übungen und Austausch

#### **Webinar 3: Professionell kommunizieren im Chat**

- Stilelemente / Förmlichkeit im Chat
- Gesprächsführung im Chat
- Textbausteine als Hilfsmittel
- Übungen und Austausch

#### **Tipp:**

Bringen Sie Beispiele aus Ihrem Alltag direkt zur Bearbeitung mit ins Training.

## Ihre Investition

**pauschal:**  
**EUR 1.490,-\***  
**als**

**Inhousetraining**

\*zzgl. ges. MwSt.

## marillabax Lernformate

Das Format „E-Learning“ beschreibt das Lernen im Selbststudium. Die Teilnehmenden erhalten dazu ein oder mehrere Dokumente (meist PDFs), interaktive Videos oder Onlineaufgaben, um sich selbst mit dem Trainingsthema vertraut machen zu können. Die E-Learning Einheiten werden von uns so erstellt, dass sie jederzeit unterbrochen werden können und die Teilnehmenden ihr Lerntempo selbst bestimmen. Am Ende einer Lernsequenz gibt es ein Abschlussquiz, um das neu erworbene Wissen auf den Prüfstand zu stellen.

Lernen lebt auch von Austausch sowie Interaktion in der Gruppe und dem Kontakt zu anderen Lernenden mit geführter Moderation. Dazu nutzen wir unsere **Webinare**, in denen ein Trainer mit einer Gruppe von Teilnehmenden die Trainingsthemen gemeinsam erarbeitet und die Lernsession mit Interaktion gestaltet. Die Teilnehmenden werden animiert, sich selbst einzubringen, erhalten Impulsvorträge zu Themen, erarbeiten gemeinsam Lernthemen. Eine Lernsession dauert zwischen 60 und 90 Minuten, je nach Thema und Gesamtsetting, denn länger möchten wir niemandem die Kopfhörer zumuten.

## Methodik



**Abwechslungsreiches Lernen:** Wir achten auf einen abwechslungsreichen Medienmix und beachten die maximale Aufnahmekapazität. Abwechslungsreiches Lernen erfordert vor allem ein **Bewusstsein für Medien und Lernpfade**, denn nicht jeder Mensch lernt über jedes Medium gleich. Der eine hört lieber zu, der andere probiert gern aus und der dritte liest lieber im Stillen nach. Daher versteht es sich für uns von selbst, dass wir neben einem angenehmen **Medienwechsel** (online wie offline) auch darauf achten, verschiedene Lernkanäle anzusprechen.

**Gehirn-gerechtes Lernen:** Gehirn-gerechtes Lernen bedeutet für uns, **unterschiedlichen Lernkanälen** gerecht zu werden und die Freude am Lernen aktiv zu unterstützen. Zu jedem Trainingsthema machen wir uns speziell Gedanken und erarbeiten konzeptionell, mit welchen Bildern, Aktivitäten und Wiederholungen das jeweilige Thema am besten transportiert werden kann.

**Erfahrungsbasiertes Lernen:** Unsere Trainer kommen aus der Praxis und erarbeiten sich im Vorfeld der Trainings passende Situationsbeschreibungen. Denn wer sich in einer Übungssequenz schnell an seine **Alltagssituationen** erinnert fühlt, reagiert authentisch. Der Trainingseffekt ist deutlich höher und nebenbei macht es mehr Spaß.

## Referenzen

**Konrad Schuhmacher**  
Zentralbereich Personal  
Herma GmbH

„Das Teilnehmerfeedback zum marillabax Kommunikationstraining in unserem DV-Support‘ war ausnahmslos sehr positiv. Insbesondere die gelungene Mischung aus Praxisübungen und Theorieinput sowie das gleichzeitige Eingehen auf individuelle Fragestellungen hat die Teilnehmer überzeugt.“

Herr Lange kam bei den Teilnehmern sehr gut an. Er wurde als offen und freundlich beschrieben und konnte die konkrete Anwendung einer service- und kundenorientierten Kommunikation kurzweilig und zugleich nachhaltig vermitteln.“

**Raimar Paszehr-Barthel**  
Leiter IT Service Operation,  
Universität St. Gallen (HSG)

Unsere beiden Workshops mit marillabax zu den Themen Wissensorganisation und E-Mail-Kommunikation im ServiceDesk haben uns befähigt, den nächsten Schritt zu gehen.

Die kompetenten und empathischen Kursleiterinnen haben ein solides Fundament gelegt. Vielen Dank dafür!“

## Über marillabax



marillabax konzentriert sich seit 2003 auf die Entwicklung von technischen Serviceteams zum anwender- und kundenorientierten Dienstleister. Mit einem umfangreichen Beratungs- und Trainingsangebot ermöglichen wir Unternehmen insbesondere aus den Branchen ITK, Maschinen-/Anlagenbau und Medizintechnik, sich zu serviceorientierten Organisationen zu wandeln und so die Kundenbindung und Profitabilität zu erhöhen. Dabei hat marillabax mit dem 4-6-3-Modell und dem Konzept der Servicemuskeln eigenständige Systematiken entwickelt, um die Kundenorientierung und Servicequalität kontinuierlich zu verbessern.