

Der richtige Umgang mit Anwendern - User Help Desk

Beschreibung:

In diesem Training erlangen Sie Fähigkeiten und Stärken, die Ihnen den Umgang mit Anrufern erleichtern, insbesondere in problematischen Situationen.

Stilvoller Umgang mit Anrufern, auch wenn diese schwierig sind, wird geübt.

Lernen Sie mit dem Anrufer eine Win-Win-Beziehung aufzubauen. Lassen Sie sich überraschen, wie positiv sich eine professionelle telefonische Unterstützung der Anwender auf die Akzeptanz und die Fehlerrate Ihrer IT-Anwendungen auswirken wird.



Dauer:

2 Tage

Inhalte:

- Optimaler Umgang mit Anwendern
- Die Bedeutung der eigenen Einstellung
- Die Wirkung von Stimme und Körperhaltung am Telefon
- Das positive Gesprächsklima als Basis für jeden Anruf
- Unterschiedliche Arten von Kommunikationsstörungen, deren Vermeidung und Behebung
- Vorbeugung und Lösung von Kommunikationsstörungen
- Die Kunst des Hinhörens
- Umgang mit Beschwerden
- Vor- und Nachbereitung von Telefongesprächen

Durchführungsort

Com Mainz Akademie
Binger Straße 14 - 16
55122 Mainz