

Effektiv Service & Kommunikation

- en del af CSM Pro

Lær effektive metoder til at håndtere og kommunikere med brugere - også de vanskelige af slagsen

God service - hver gang!

På dette kursus bliver deltagerne undervist og trænet i serviceadfærd og effektive kommunikationsformer således at de er i stand til at yde god service. Hver gang!

Kurset udvikler deltagerens serviceforståelse og kommunikationsevner: Hvad er god support, og hvordan kommunikerer man effektivt, således at brugerne oplever god support? Efter kurset har deltagerne fået forståelse for, hvad support indebærer, samt lært en række praktiske redskaber og virkemidler, som gør dem effektive i supportrollen.

Kurset er udviklet på basis af mange års praktisk erfaring inden for IT Service Management og support

Kurset kan indgå i den populære CSM Pro certificering - se mere på bagsiden.

Udbytte

Efter afsluttet kursus vil deltagerne kunne:

- Yde god service på en effektiv måde
- Skabe en god kunderelation, så budskabet når igennem til modtageren
- Håndtere vanskelige brugere på en konstruktiv måde
- Løse sine supportopgaver uden at blive stresset
- Trække på et netværk af ligesindede - kurssets øvrige deltagere

Service &
Support
forum
Westergaard Mgt

[læs mere ▶](#)

Form

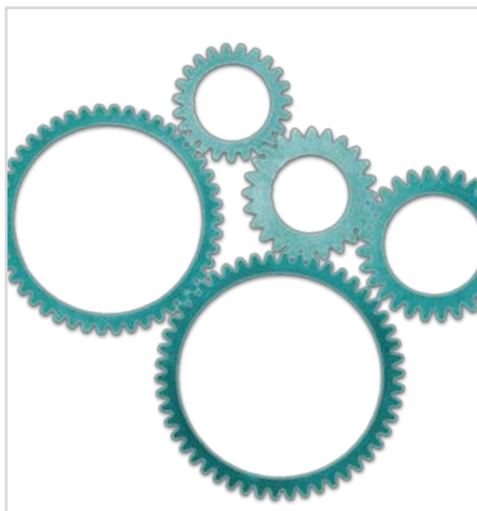
Gennem oplæg, diskussioner og praktiske øvelser skabes en sammenhæng mellem teori og praksis. Kurset er meget aktiverende, og der lægges vægt på, at deltagerne kommer hjem med konkrete værktøjer, som kan bruges i det daglige arbejde.

Deltagere

Kurset henvender sig til medarbejdere i Service Desks og Help Desks samt medarbejdere i 2. og 3. line funktioner, der er involveret i IT-support.

Forudsætninger

Deltagerne skal have en generel viden om IT- og IT-support.



Om CSM Pro

Customer Service Management Professional er en certificerende uddannelse, der målrettet adresserer support-, service- og kommunikationskompetencer, og henvender sig til hele IT organisationen – både 1., 2. og n. line support. Forløbet består af ialt tre kurser:

Effektiv Service & Kommunikation (dette produktblad), der udvikler serviceadfærd og kommunikationsevner.

Forandring i Supportrollen, der udvikler evnen til at håndtere forandringer i en IT-verden i konstant opbrud. Efter kurset vil deltageren kunne:

- Have helhedssyn og overblik
- Forstå supportrollens dynamik og forandring
- Være robust og ansvarsbevidst
- Tage ansvar for sig selv og sin afdeling
- Forstå, hvordan man som medarbejder sætter sit personlige præg på jobbet
- "Se" årsager til modstand mod forandring og vende modstand til commitment.

Effektiv IT Support, der lærer kursisten konkrete teknikker og færdigheder til at operere effektivt i IT-afdelingens problemhåndteringsprocesser. Efter kurset vil deltageren kunne:

- Registrere, prioritere og kategorisere problemer og bestillinger.
- Analysere problemer og komme med kvalificerede løsningsforslag.
- Formidle effektive, genbrugelige løsninger til brugerne.
- Eskalere henvendelser korrekt, funktionelt og hierarkisk.
- Monitorere og rapportere brugertilfredshed.

Service & Support Forum

Service & Support Forum er blandt Danmarks førende kompetence- og netværksforum indenfor IT-support og kundeservice.

Effektiviteten og kvaliteten af den service, der leveres af IT afdelinger og Kundeservice, udgør ofte en afgørende forskel for virksomhedens konkurrenceparametre!

Vi har mange års erfaring i, hvad der skal til for at opnå og opretholde et godt serviceniveau. Du kan høre om det ved at deltage i vores kurser, konferencer, seminarer og erfa-aktiviteter.



læs mere om os på www.sosforum.com