



CUSTOMER SUPPORT / HELPDESK PROFESSIONALS

Kunden verstehen – serviceorientiert handeln

„Sie brauchen eine Ad-Hoc-Verbindung mit Bluetooth? Tja, dann fehlen Ihnen in der Systemsteuerung die PAN-Einstellungen für Ihr TCP/IP Netzwerk. Klar, dass das bei Ihnen nicht geht!“

Der IT-Spezialist im HelpDesk steht heute vielfältigen Herausforderungen gegenüber. Er soll zugleich IT-Experte und Service-Profi sein: schnell muss er handeln, Lösungsvorschläge parat haben und freundlich und einfühlsam auf die Kundenbedürfnisse eingehen. Wer dabei noch den Kunden in seinem Prozess wahrnehmen kann, leistet einen erheblichen Beitrag zur Wirtschaftlichkeit des Unternehmens. In diesem Training lernen Sie, wie sich Service- und Kundenorientierung einfach umsetzen lassen und Sie sich zu einem kunden- und lösungsorientierten Spezialisten entwickeln können.

Unser zweitägiges Training richtet sich an Mitarbeiter aus Service- und Supportabteilungen erklärungsbedürftiger Produkte, die im direkten Kontakt mit dem Kunden stehen.

Mittels einer Mischung aus Impulsvorträgen sowie speziell auf die Teilnehmer zugeschnittenen Fallbeispielen und aktiven Lernerlebnissen erarbeiten wir in kleinen Gruppen, welche Verhaltensweisen zur Verbesserung der Kommunikation mit dem Kunden führen. Dabei steht das eigene Erleben im Vordergrund: Wie fühlt es sich etwa für einen Kunden an, wenn er oben genanntes Beispiel als Problemlösung präsentiert bekommt und wie man es vor allem besser machen kann, damit sich der Kunde individuell betreut und gut aufgehoben fühlt.

Zielgruppe im Überblick:

- Mitarbeiter aus Customer Service- und Supportteams (Hotline, HelpDesk, ServiceDesk)

Themen im Überblick:

- Kundenbindung durch Servicequalität
- Kundenorientierung in der Kommunikation
- Gleichgewicht in der Gesprächsführung
- Kommunikation am Telefon
- Umgang mit aggressiven Kunden
- Vertrauensbildende Maßnahmen
- Kommunikation per E-Mail



Ihre Investition:

EUR 690,- zzgl. ges. MwSt.

(inkl. Teilnehmerunterlagen, Getränke und Mittagessen)

Haben Sie Zeit?

14.12. -15.12.2009 – Ludwigsburg (Stuttgart)
22.02.- 23.02.2010 – Ludwigsburg (Stuttgart)
31.05.- 01.06.2010 – Ludwigsburg (Stuttgart)
13.12.- 14.12.2010 – Ludwigsburg (Stuttgart)

INHALT

ZIELGRUPPE

METHODE

ÜBERBLICK



WEITERE INFOS | TRAINER

Profil Marilla Bax:

Über 10 Jahre Berufserfahrung in IT, Service & Support, davon viele Jahre in leitender Position, sind der Grundstock für das umfangreiche Praxiswissen von Marilla Bax. Sie baute verschiedene IT-Serviceabteilungen - unter anderem für den europaweiten Support einer Softwarefirma - auf und arbeitete erfolgreich als Projektleiterin. Im Jahr 2001 absolvierte sie als erste Teilnehmerin den Lehrgang für Führungskräfte "Service Manager (KVD)" mit Auszeichnung.



Profil Jörn Reusch:

Jörn Reusch ist unser Spezialist für „lernen durch Erleben“. Als ausgebildeter Erlebnispädagoge mit kaufmännischem Hintergrund schafft er es immer wieder den Spagat zwischen Spass und trockenen Seminarthemen locker herzustellen. Gemeinsam mit seinen Kollegen von „findus“ erarbeitet er spannende Aufgaben für das Training unserer Service-Muskeln. So bleiben unsere Trainings und Seminare nicht nur praxisnah sondern vor allen Dingen abwechslungsreich.



Kooperationspartner:

Dieses Seminar ist gemeinsam mit unserem Kooperationspartner findus (Spezialisten für Erlebnislernen) konzipiert. Findus arbeitet in unserem offenen Seminar aktiv mit und gestaltet die Erlebnismodule wie Feedback, Kundenorientierung, Kundensprache, Entscheidungstaktik.





Über die marillabax Unternehmensberatung

Die marillabax Unternehmensberatung begleitet und trainiert IT-Service Organisationen in den Bereichen Servicequalität und Mensch-zu-Mensch Kommunikation. Mit dem Geschäftsbereich service-effizienz.de haben wir uns neben der Beratung auf die Durchführung von Mitarbeitertrainings spezialisiert. Diese werden regelmäßig durch offene Trainings mit den Schwerpunkten Servicequalität, Kommunikation und Kundenorientierung (CRM) komplettiert. Die intensive Zusammenarbeit mit UserHelpDesk und Support Organisationen regionaler und internationaler Unternehmen unterschiedlichster Branchen und Größen speist einen Erfahrungsschatz, von dem man sich bei jeder Service Excellence Maßnahme Synergieeffekte versprechen darf.

Die Marilla Bax Unternehmensberatung ist ein unabhängiges Beratungsunternehmen, das neben festen Mitarbeitern bei Bedarf auf ein Netz freier Spezialisten, Trainer und Coaches zurückgreifen kann.

Ihre Kontakt zu uns:

marillabax Unternehmensberatung
Königsallee 43
71638 Ludwigsburg (Stuttgart)
Tel. +49 (0) 71 41 – 1256-80
Fax +49 (0) 71 41 – 1256-89
E-Mail: info@marillabax.de

<http://www.marillabax.de>
<http://www.service-effizienz.net>
<http://www.mindacademy.de>



Seminaranmeldung

Fax: +49 (0) 71 41 – 125 689

Ja, ich möchte gerne an folgendem Seminar teilnehmen und melde mich verbindlich an:

Angaben zum gewünschten Seminar:

Seminartitel:*

Seminartermin:*

Seminarort:*

Angaben zur Person: ☐ private Anmeldung ☐ Firmenanmeldung

Firma:*

Name, Vorname:*

Position:

Anschrift:*

E-Mail:*

Telefonnummer:*

Faxnummer:*

Anmerkungen:

--

☐ Die Teilnahmebedingungen der **marillabax Unternehmensberatung** habe ich zur Kenntnis genommen.

Datum, Unterschrift, Firmenstempel

* Pflichtfelder, bitte unbedingt ausfüllen



Teilnahmebedingungen

1 Anmeldung

Ihre Anmeldung sollte **schriftlich** bis spätestens 14 Tage vor Seminarbeginn bei uns eingehen. Sie können sich mit unserem Faxformular anmelden. Mit der Anmeldung erkennen Sie unsere Teilnahmebedingungen an.

Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie von uns eine Anmeldebestätigung. Die schriftliche Einladung erhalten Sie ca. zwei Wochen vor Seminarbeginn zusammen mit einer Wegbeschreibung.

2 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung durch uns erfolgt mit der schriftlichen Einladung spätestens zwei Wochen vor Seminarbeginn. Eine Teilnahme an dem Seminar ist nur nach schriftlicher Bestätigung durch die **marillabax Unternehmensberatung** und erfolgter Zahlung der Teilnahmegebühr möglich. Die Teilnahmegebühr entnehmen Sie bitte der jeweiligen Preisliste. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

In der Teilnahmegebühr sind Getränke, ein Imbiss sowie die Seminarunterlagen enthalten. Die Seminarunterlagen erhalten Sie zu Beginn des Seminars.

Wir gewähren Nachlässe, wenn sich mehrere Teilnehmer Ihres Unternehmens zum selben Seminartermin anmelden:

3 Stornieren von Seminaren

Stornierungen sind uns schriftlich mitzuteilen. Es gelten folgende Bedingungen:

Bei einer Absage

- ⇒ bis 7 Arbeitstage vor dem Seminar erstatten wir die volle Seminargebühr
- ⇒ bis 3 Arbeitstage vor dem Seminar erstatten wir 50% der Seminargebühr
- ⇒ bis 1 Arbeitstag vor dem Seminar erstatten wir 20% der Seminargebühr

Bei Nichterscheinen ohne vorherige Stornierung berechnen wir die volle Seminargebühr. Das gilt nicht, wenn Sie uns einen Ersatzteilnehmer für diesen Termin stellen.

Muss ein Seminar wegen höherer Gewalt, Ausfall des Trainers oder wegen zu geringer Teilnehmerzahl ausfallen, dann besteht kein Anspruch auf Durchführung dieser Veranstaltung. Wir bemühen uns jedoch, Ihnen umgehend einen Ersatztermin anzubieten.

4 Seminarinhalte

Wir behalten uns vor, die Seminarinhalte ohne vorherige Ankündigung anzupassen.

5 Seminarunterlagen

Die ausgegebenen Unterlagen dürfen ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung der **marillabax Unternehmensberatung** weder ganz noch teilweise vervielfältigt, reproduziert oder an Dritte weitergegeben werden.

Der Bezug von Seminarunterlagen ohne Teilnahme an einem Seminar ist nicht möglich.

6 Seminarort und -zeiten

Alle Seminare finden, wenn nichts anderes vereinbart wurde, in unseren Räumen in Ludwigsburg statt. Den Veranstaltungsort bestätigen wir Ihnen in Ihrer Anmeldebestätigung.

Unsere Seminare beginnen in der Regel um 09:00 Uhr und enden ca. 17:00 Uhr. Die genauen Zeiten entnehmen Sie bitte Ihrer Anmeldebestätigung.

7 Teilnahmebestätigung

Jeder Teilnehmer eines **marillabax Unternehmensberatung** Seminars erhält im Anschluss an ein Seminar eine Teilnahmebestätigung.

8 Haftung

Wir haften nicht bei Unfällen und Beschädigungen, Verlust oder Diebstahl mitgebrachter Geräte, Gegenstände oder Kraftfahrzeuge.

Für Druckfehler übernehmen wir keine Haftung.