

Kundenorientierung für Servicemitarbeiter

Trainings-ID: KUOSM

[Zum Seminar →](#)

Das nehmen Sie mit

In diesem Kommunikationstraining – speziell für Techniker*innen und/oder IT-Servicemitarbeiter*innen soll sich die Kommunikationsbereitschaft, die Kommunikationsqualität und das gegenseitige Verständnis für bzw. mit dem Kunden verbessern.

Das Seminar gibt den Teilnehmenden die Gelegenheit, mehr Klarheit über die eigene Qualitäten und Stärken sowie Lernfelder und Verbesserungspotentiale zu erhalten und bietet den Teilnehmern Raum zur Selbstreflexion.

Tag 1:

Der erste Vormittag beginnt mit dem Lösen eines "Falles". Für das Lösen dieser Übung sind gutes Zuhören, über den "Tellerrand" sehen und gute Kommunikation erforderlich. Nach der Übung werden die Erkenntnisse daraus erarbeitet und festgehalten.

Im Anschluss daran werden Themen wie kundenorientierte Kommunikation, die Rolle als "Botschafter des Dienstgebers", Projektdokumentation, Konsequenzen mangelnder Kommunikation, Zusammenarbeit Vertrieb/Technik, Verhalten in Stresssituationen u.v.m. behandelt.

Tag 2:

Der 2. Tag beginnt mit dem Erarbeiten von geeigneten Maßnahmen um die Punkte des ersten Tages auch wirkungsvoll umsetzen zu können.

Am Ende des 2. Tages wird konkret auf Maßnahmen zur Umsetzung in die Praxis jedes einzelnen Teilnehmers geachtet.

Optional 3. Tag (Praxis Plus):

Nach 6-8 Wochen empfehlen wir den Teilnehmern, den 1-tägigen Follow-Up

Sie haben Fragen? ☎ +43 1 533 1777-0 ✉ info@etc.at 📍 Modecenterstraße 22, 1030 Wien

Praxiserfahrungstag, um den Wirkungsgrad der Umsetzung nochmals zu überprüfen und bei Bedarf für jede einzelne Person zu korrigieren bzw. abzustimmen.

Zur Methodik Im Zuge des Workshops werden die jeweiligen Elemente unterschiedlich gestaltet:

- Erlebnisorientierte Methoden
- Theorie-Inputs und persönlicher Erfahrungsaustausch mit dem Trainer
- Einzelarbeiten und Arbeiten in Gruppen, gemeinsame Analyse von Situationen
- Fallbeispiele aus der Praxis
- Diskussionen, Erfahrungsaustausch und Feedback durch die Teilnehmer
- Anwenden unterschiedlicher Werkzeuge und Methoden für ein modernes und gehirngerechtes Lernen im Rahmen der Themenblöcke, Hilfestellungen für die direkte Umsetzung in die Praxis

Es ist sehr wichtig, dass die erlernten Themen rasch auf andere, vergleichbare Situationen in der Praxis übertragen und umgesetzt werden können. Das durch Lernen erworbene Wissen wird über konkrete Themen oder Zusammenhänge auf ähnliche Situationen angewendet. Praxisbeispiele, Spaß und die Visualisierung von Themen sind dabei wichtige Elemente, die eingesetzt werden.

Zusätzlich wird darauf geachtet, dass den Teilnehmenden Ansätze vermittelt werden, die sie bei der Wiederholung, Vertiefung und Umsetzung des Erworbenen unterstützen.

Zielgruppen

- Support (IT-Support) Mitarbeiter*innen bzw. im Helpdesk

Termine & Optionen

Datum	Dauer	Ort	Angebot	Preis
27.06.2024–28.06.2024	2 Tage	Wien	Bundle:Training + Techconference (Präsenz)	€ 1.749,-
27.06.2024–28.06.2024	2 Tage	Wien	Preis (Präsenz)	€ 1.715,-
03.09.2024–04.09.2024	2 Tage	Wien	Preis (Präsenz)	€ 1.715,-
14.10.2024–15.10.2024	2 Tage	Wien	Preis (Präsenz)	€ 1.715,-
20.01.2025–21.01.2025	2 Tage	Wien	Preis (Präsenz)	€ 1.715,-

Sie haben Fragen?  +43 1 533 1777-0  info@etc.at  Modecenterstraße 22, 1030 Wien