

Efektywny Help Desk - trening kluczowych kompetencji



Poszerzaj swoją wiedzę
z naszymi pakietami **szkoleń e-learningowych!**

THE AIM OF THE COURSE

Pracownicy zespołów wsparcia i help desk.

THE BENEFITS RESULTING FROM THE TRAINING COMPLETION

W czasie szkolenia uczestnicy nabędą:

- Umiejętności budowania profesjonalnego wizerunku działu Help Desk
- Znajomości najważniejszych mechanizmów / elementów skutecznej komunikacji
- Umiejętności efektywnego komunikowania się podczas prowadzenia rozmów F2F oraz telefonicznych
- Umiejętności dopasowania się do klienta i budowania dobrego kontaktu
- Znajomości technik ułatwiających unikanie nieporozumień i umiejętność wykorzystania ich w praktyce
- Umiejętności efektywnego i profesjonalnego komunikowania się z wykorzystaniem mediów elektronicznych
- Umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach w pracy z klientem

EXPECTED PREPARATION FROM STUDENTS

Szkolenie nie wymaga wcześniejszego przygotowania.

AGENDA SPOTKANIA

Classroom

1. Czym jest efektywny Help Desk

- Rola i miejsce Help Desk w procesach IT
- Help Desk jako kluczowy obszar budowania pozytywnego wizerunku IT w organizacji

2. Wprowadzenie w tematykę komunikacji w Help Desk

- Pokazanie najważniejszych elementów skutecznej komunikacji Help Desk
- Komunikacja od ogółu do szczegółu oraz dopasowanie języka do poziomu nadawcy komunikatu
- Typologia stylów komunikacyjnych – wpływ na efektywną komunikację

3. Skuteczna komunikacja pracownika Help Desk cz. 1

- Pozytywna postawa w sytuacji obsługi użytkownika – filary obsługi klienta
- Komunikacja werbalna i niewerbalna - jak skutecznie się komunikować twarzą w twarz oraz podczas rozmowy telefonicznej
- Modulacja głosu jako narzędzie komunikacji telefonicznej

4. Skuteczna komunikacja pracownika Help Desk cz. 2

- Najczęstsze źródła nieporozumień w komunikacji z klientem Help Desk
- Umiejętności formułowania zrozumiałych i precyzyjnych wypowiedzi
- Umiejętności rozumienia wypowiedzi innych osób
- Model czterech płaszczyzn komunikatów według von Thuna

5. Docieranie do potrzeb klienta

- Techniki efektywnego pozyskiwania informacji od klientów
- Pytania otwarte oraz zamknięte - kiedy ich używać
- Różne rodzaje pytań - ich skuteczność w zależności od celu rozmowy
- Aktywne słuchanie - słyszenie versus słuchanie

6. Trudne rozmowy z klientami

- Asertywnie, czyli jak?
- Podejście NVC – komunikacja bez przemocy
- Budowanie asertywnych komunikatów
- Asertywna odmowa
- Obrona granic
- Radzenie sobie z negatywnymi emocjami - techniki radzenia sobie ze stresem

Training name	HR-IT-Efekt+HD / Efektyw HD
Duration	2 days
Level	Intermediate
Authorization	Altkom