kod szkolenia: HR-IT-Efekt+HD / Efektyw HD

Efektywny Help Desk - trening kluczowych kompetencji

Odbiorcy szkolenia

Pracownicy zespołów wsparcia i help desk.

Korzyści

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

Program szkolenia

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 radzenie sobie ze stresem

Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Szkolenie nie wymaga wcześniejszego przygotowania.

Czas trwania

2 dni / 12 godzin

Język

- Szkolenie – język polski

- Materiały – język polski