

*Im Zeitalter der austauschbaren und vergleichbaren Produkte und Services ist Kundenorientierung und Servicequalität eine zentrale Aufgabe für Unternehmenserfolg. Professionell ausgebildete MitarbeiterInnen, effiziente Prozesse, die richtige Darstellung der Leistungen und eine professionelle Kommunikation gehören dazu. EGOS! bietet Ihnen zur Optimierung dieser Leistungen ein umfassendes Beratungs- und Trainingsangebot!*



## Schritt 1: Ist-Analyse bzw. Bedarfserhebung

Ziel dieser Ist- Analyse vor dem Seminar „Kommunikation am Servicedesk“ ist einerseits ein gegenseitiges Kennenlernen zwischen Ihren Mitarbeitern und dem Trainer und andererseits durch Gespräche herauszufinden welche Themen, inhaltlichen Schwerpunkte und Methoden in Folge so praxisnahe wie möglich vom Trainer/Berater umgesetzt werden sollen.

Zu diesem Zweck wird für Ihre Mitarbeiter ein Informationsblatt erstellt, um sie auf die Ist- Analyse vorzubereiten, positive Erwartungshaltung zu schaffen und letztendlich einen guten Gesprächsertrag zu erzielen.

- Verstehen der Ist- Situation
- Welches Tool wird wie verwendet (Ticket)
- Analyse des Prozesses, Ticket-Systems und sonstigen Steuerungselementen
- Kennen lernen der internen Kommunikation
- Ermittlung der Arbeitsbelastung
- Ermittlung der Komplexität der Fälle
- Erheben des Abteilungsstimmungsbildes und der Motivationslage
- Kommunikation zu anderen Abteilungen (Second- Level)
- Mit den Teilnehmern reden, Erwartungen und Wünsche erfragen
- Anzahl der Anrufe pro Tag
- Raumsituation – Arbeitsklima
- Durchschnittliche Dauer der Anrufe
- Ableitung der Realisierungsmaßnahmen
- u.v.a.m.

Das Ergebnis der IST-Analyse wird Ihnen in einem schriftlichen Ergebnisbericht mit konkreten Handlungsempfehlungen zur Verfügung gestellt.

**Aufwand: ca. 1 Tag**



## Schritt 2: Beratung für Servicedesk Prozesse

Ziel ist dem Service- Desk Leiter eine Vielzahl von Vorschlägen anzubieten um die Effizienz und Professionalität für sein Team zu steigern bzw. der Führungsaufgabe bestens gerecht zu werden.

- Gestaltung des Arbeitsumfelds
  - Sitzordnung und Raumgestaltung
  - Kommunikationsplätze schaffen
- Steuerung von Servicedeskmitarbeitern
  - Kontrollsysteme (Ticket)
  - Systeme zur Messung der Qualität
  - Diskussion über Kennzahlen erfolgreich führen
  - Steuerung der Schnittstellen (1st und 2nd Level)
- Kommunikation
  - Kommunikationsstrukturen mit Mitarbeitern
  - gruppendynamische Prozesse in Teams und Gruppen
- Kritische Gespräche im Servicedeskbereich
  - Leistungs- und Feedbackgespräch
  - Ansprechen von Servicequalität
- Motivation von Mitarbeitern:
  - Entlastung bei Stresssituationen
  - Frustration im Servicebereich
  - Erkennen von Überlastungen
- Motivationstheorien
  - Belohnen, Belobigen, Bestechen, Bedrohen, Bestrafen
  - Verhaltenstheorie
  - Wie motiviere ich richtig (Mich – Andere)
  - Mitarbeitermotivation
  - Selbstanalyse
- Führen – Führungsverantwortung
  - Delegieren, Ablauf einer Delegation
  - Mitarbeitergespräche
  - Entwicklung der Mitarbeiter
- Erfahrungsaustausch
  - Wie machen es die Anderen
  - Neue Trends vorstellen
- Mystery Calls
- Ergebnisse intern präsentieren bzw. verkaufen
- ...

**Aufwand: ca. 1 Tag**



## Schritt 2: Workshop: Interner Umgang First- Level & Second- Level

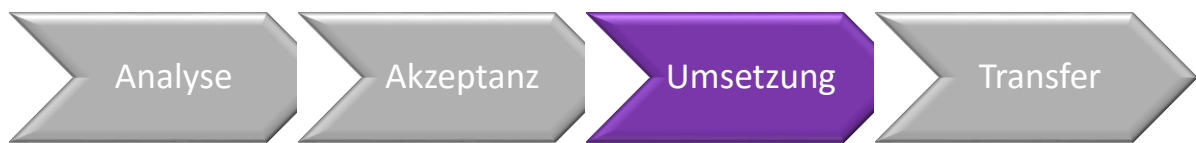
Gemeinsames Erarbeiten der Gruppendynamikgrundlagen, um die einzelnen Rollen in der Gruppe (den Gruppen) noch besser zu erkennen (Eigenbild – Fremdbild) und deren Auswirkungen zu verstehen. Der Umgang miteinander soll verbessert werden um die tägliche Arbeit effizienter und angenehmer zu gestalten.

- Rollenerwartungen:
  - Meine Aufgaben und Funktion
  - Fremd und Selbstbild
  - Gegenseitige Erwartungshaltungen
  - Verständnis füreinander
  - Umgang miteinander
  - Effizienzsteigerung durch ein Miteinander
- Prozessanalyse:
  - Brüche im Prozesse erheben
  - Gestaltung der Schnittstellen
  - Ableitung von Optimierungsmaßnahmen
- Vertrauen und Zusammenarbeit:
  - Gestaltung von Verbindlichkeit
  - Effizienzsteigerung durch Zusammenarbeit
  - Gegenseitige Verantwortungsübernahmen
- Festhalten der Verbesserungspotentiale
- Umgehen mit Konflikten
  - Grundlegende Voraussetzungen für Konfliktfähigkeit
  - Arten und Ursachen von Konflikten
  - Konfliktlösungsverfahren
  - Konflikte in der Gruppe
  - Konflikte mit dem Kunden
- Spielregeln festlegen, die nächsten Schritte in der Praxis

### Methode

Es wird an konkreten, praktischen Beispielen die Situation gut aufgezeigt und sichtbar gemacht, Kleingruppen und Gesamtgruppe, Feedback und Reflexion, Diskussion.

**Aufwand: ca. 1 bis 2 Tage**



## Schritt 3: Qualifizierung zu Kommunikation

### Kundenorientierung und Servicequalität

Ziel ist die Kundenorientierung und Servicequalität und damit die Kundenzufriedenheit und -bindung zu steigern. Sie lernen in diesem Seminar kundenorientiert zu kommunizieren und einen professionellen Umgang auch in schwierigen Kundensituationen zu erzielen.

**Inhalte im Detail:** <http://www.egos.co.at/go/agenda/8380>

### Visitenkarte Telefon

Das Medium Telefon richtig nutzen, ist Ziel dieses Seminars: Sich am Telefon bestmöglich zu präsentieren, ein Gespräch aufzubauen, zu leiten und zu einem positiven Abschluss zu bringen. Im Service- und im Dienstleistungsbereich setzt sich immer mehr ein positiver Sprachgebrauch durch, der in diesem Seminar trainiert wird. **Inhalte im Detail:** <http://www.egos.co.at/go/agenda/3741>

### Kommunikation am Servicedesk

Ziel ist die Kundenzufriedenheit zu steigern und einen professionellen Umgang am Telefon mit schwierigen Kundensituationen zu erzielen. In diesem Seminar wird gezeigt, was Beschwerden von Reklamationen unterscheidet, und warum es sinnvoll ist, sich mit diesem Thema auseinander zu setzen.

**Inhalte im Detail:** <http://www.egos.co.at/go/agenda/3086>

### Beschwerden und Reklamationen als Chance nutzen

In diesem Seminar wird gezeigt, was Beschwerden von Reklamationen unterscheidet, und warum es sinnvoll ist, sich mit diesem Thema auseinander zu setzen. Das Seminar bietet Hilfestellung für "schwierige Situationen". Sie lernen, Chancen zu erkennen, um aus reklamierenden Kunden zufriedene Stammkunden zu machen! **Inhalte im Detail:** <http://www.egos.co.at/go/agenda/3773>

### Konflikte erfolgreich nützen

Im Rahmen dieses Seminars lernen Sie die wichtigsten Interventionsmethoden kennen, um Konflikte erfolgreich zu lösen. Sie erweitern und vertiefen dabei Ihr eigenes Verhalten bei und in Konflikten.

**Inhalte im Detail:** <http://www.egos.co.at/go/agenda/3737>

### Umgang mit Aggressionen und Angriffen

Im Rahmen dieses Trainings schulen Sie Ihre Wahrnehmungsfähigkeit für offene und verborgene Formen von Aggression. Sie lernen zwischen konstruktiven und destruktiven Formen der Aggression unterscheiden. Sie finden Wege, um mit der eigenen und der fremden Aggression konstruktiv umzugehen und lernen Grenzen zu setzen und sich selbst zu behaupten. **Inhalte im Detail:** <http://www.egos.co.at/go/agenda/4470>

### Der Techniker beim Kunden

Sie wissen, worauf es bei der technischen Beratung, bei der Behandlung von Problemen und bei der Suche nach Lösungen ankommt. Sie erweitern das Verständnis für Ihre Kunden, lernen die wichtigsten Schritte im Kontakt mit Ihren Kunden kennen und können auch in schwierigen Situationen souverän handeln.

**Inhalte im Detail:** <http://www.egos.co.at/go/agenda/4472>



## Schritt 3: Qualifizierung zu Fachwissen

### Windows 10, Service Desk & Support Workshop

Nach dem Seminar können Sie Windows 10 Client Systeme verwalten und betreuen. Sie kennen Konfigurations-Optionen und können Werkzeuge zur Fehlersuche, Optimierung und Reparatur professionell einsetzen.

**Inhalte im Detail:** <http://www.egos.co.at/go/agenda/8523>

### Office 2016, Help Desk

Nach dem Seminar kennen Sie die Architektur der Office Anwendungen. Sie können damit noch strukturierter an Benutzeranfragen herangehen und können Benutzer und Anwendungsprobleme sicher und effizient lösen.

**Inhalte im Detail:** <http://www.egos.co.at/go/agenda/8652>

### Outlook, Vertiefung: Teamarbeit und Organisation

Die Teilnehmer sollen die vielen hilfreichen Funktionen, die Outlook als professionelles Kommunikationsmedium bietet, vertiefen und ihren Arbeitsplatz so noch effizienter organisieren.

**Inhalte im Detail:** <http://www.egos.co.at/go/agenda/8557>

### Word, Vertiefung: Formulare, Vorlagen und Seriendruck

Sie vertiefen und erweitern Ihre Kenntnisse in MS-Word. Schwerpunkte sind dabei die Arbeit mit großen Dokumenten (Format- und Dokumentvorlagen, Verzeichnisse, Felder), die Automatisierung mit Makros, das Arbeiten im Team und verschiedene Arbeitserleichterungen für die Praxis.

**Inhalte im Detail:** <http://www.egos.co.at/go/agenda/8552>

### Excel, Vertiefung: Funktionen, Pivot, Diagramme, Makros

Sie erweitern und vertiefen Ihre Kenntnisse in MS-Excel. Schwerpunkte sind dabei komplexe Berechnungen (Konsolidieren, 3-D, besondere Funktionen), die Analyse von Daten mit Pivottabellen und Listen sowie deren grafische Aufbereitung.

**Inhalte im Detail:** <http://www.egos.co.at/go/agenda/8554>

### PowerPoint, Vertiefung: Vis.Kommunikation, Master, Animationen

Neben der Konzeption der Präsentation erlernen Sie alle Möglichkeiten eine professionelle Präsentation mit MS-PowerPoint zu erstellen und vorzuführen sowie Begleitmaterial/Handouts zu drucken.

**Inhalte im Detail:** <http://www.egos.co.at/go/agenda/8559>

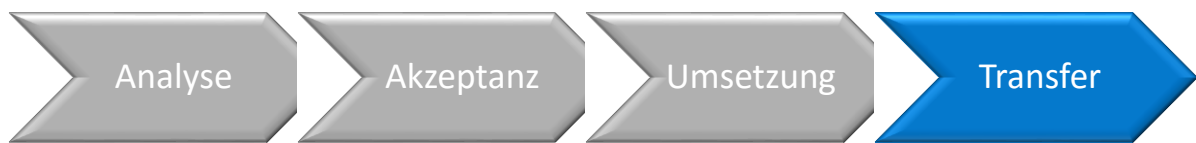
### Visual Basic for Applications, Introduction to Office Programming

In diesem Seminar erhalten Sie das notwendige Wissen für die Erstellung von Lösungen auf Basis der Programmiersprache Visual Basic for Applications. Nach dem Seminar sind Sie in der Lage, mittels VBA in Word und Excel Formulare und Makros zu erstellen.

**Inhalte im Detail:** <http://www.egos.co.at/go/agenda/6432>

### Mögliche Zertifizierungen

<http://www.egos.co.at/go/certification>



## Schritt 4: Coaching oder Workshop „Der Erfolgs Check“:

### Variante 1: Coaching

Ihre Mitarbeiter besuchen das Seminar „Kommunikation am Servicedesk“ und werden nach dem Seminar in einem angemessenen Abstand zum Seminar (ca. 8 – 12 Wochen) während ihrer Tätigkeit als Service- Desk Mitarbeiter gecoacht – so können sie ihr eigenes Telefonverhalten laufend reflektieren und weiterentwickeln, um den Lernerfolg sicherzustellen.

- Gesprächstechnik verfeinern
- Fragetechnik bewußt einsetzen
- Motivation unter den Aspekt der Kommunikation
- Feedback geben und nehmen
- Gestaltung von Erfahrungsaustausch
- Lösen von Umsetzungsproblematiken
- Aufbau (Gestalten) der Selbstmotivation
- .....

### Variante 2: Workshop

Die andere Möglichkeit ist ein Tages- Workshop um den Teilnehmern einen Erfahrungsaustausch anzubieten bzw. noch offene Fragen und Wünsche zu klären.

- Ziel, Methode, welches Thema schauen wir uns an
- 8-10 Wochen nach Seminar
- Aufgabeliste für die Teilnehmer
- Erfahrungsaustausch
- Wünsch der Teilnehmer umsetzen
- Situationen messbar machen
- Praktische Übungen und Feedback
- .....

**Aufwand: je ca. 1 Tag**

## Ihr Kontakt

A-6020 Innsbruck  
Eduard Bodem Gasse 1/III  
t: +43 (0)512/364777  
e: training@egos.co.at

A-5020 Salzburg  
Schumacherstraße 14  
t: +43 (0)662/450174  
e: training@egos.co.at