

## Kundenorientierung und Servicequalität im Helpdesk

Service leben, Kunden wahrnehmen



„Haben Sie schon neu gestartet? Ja, dann müssen Sie es eben nochmal machen. Das müsste dann eigentlich gleich wieder gehen – sonst könnten Sie sich ja wieder melden.“

Bei Ihrer Arbeit im telefonischen Support ist die Kommunikation Ihr wichtigstes Werkzeug. So klären wir die Frage, was wirklich guten Service ausmacht und woran der Kunde merkt, was Ihnen in Sachen **Zuhören**, **Lösung** und **Gesprächsführung** wichtig ist. Zudem ist für Spezialisten im Support die Kundenkommunikation per E-Mail elementar. Daher widmet sich der dritte Tag dieses Trainings vor allem der schriftlichen Kommunikation. Denn Kunden und Anwender erwarten verständliche und schnell umsetzbare Informationen, die positiv und freundlich formuliert sind.

### Zielgruppe

Dieses Training richtet sich an alle Mitarbeiter im Customer Support/Helpdesk/ServiceDesk/After Sales Service.

### Nutzen

In kleinen Gruppen und intensiven Trainingseinheiten erfahren Sie, wie Sie sich durch aktives Zuhören, klare Formulierungen und lösungsorientierte Kommunikation bei Ihren Kunden als optimaler Problemlöser etablieren.

### Überblick

Das aktive Erleben von typischen Servicesituationen steht im Mittelpunkt der drei Tage. Die Teilnehmer werden immer wieder in erfahrungsorientierten Übungen aufgefordert, sich aktiv mit den Themen auseinanderzusetzen und konkrete Aufgaben zu lösen. Dieser Ansatz führt zu einem abwechslungsreichen, praxisnahen und nachhaltigen Training.

### Termine



[www.marillabax.de/akademie/](http://www.marillabax.de/akademie/)

### Ihre Investition

EUR 1.390,- \*

für 3 Tage intensives Training (inkl. Teilnehmerunterlagen, Mittagessen, Getränke, Snacks und kommentiertem Fotoprotokoll)

\*zzgl. ges. MwSt.

### Inhousetraining?

Wenn Sie die ganze Mannschaft trainieren möchten, buchen Sie dieses Modul als Inhousetraining für bis zu 10 Teilnehmer zum Festpreis von EUR 5.690,-\* inkl. Trainerreisekosten in D; (Raumkosten / Bewirtung sind nicht enthalten)

### Inhalte:

#### Service leben

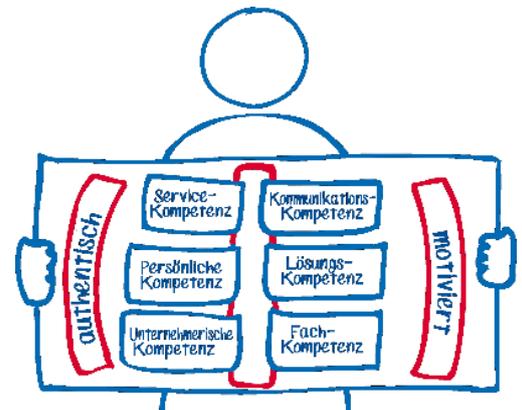
- ✓ Erfolgsfaktoren guten Supports
- ✓ Das Prinzip des Kundenservicemodells
- ✓ Wie Kunden Ihren Service positiv erleben

#### Kunden wahrnehmen

- ✓ Aktives Zuhören und Verstehen
- ✓ Kunden- und lösungsorientierte Gespräche
- ✓ Zielführende und kompetente Fragetechnik

#### Lösungsorientiert formulieren

- ✓ Anrede ohne Anklage – Ich/Du Botschaften
- ✓ E-Mails kurz, stilvoll und verständlich
- ✓ Verständlich schreiben im technischen Kontext



### Zertifizierung zum Certified IT Service Engineer (CISE)

Dieses 3-tägige Training ist das **Modul 1** des Lehrgangs zum Certified IT Service Engineer (CISE). Auf Ihrem Weg zur CISE-Prüfung können sie sich im Anschluss zum Modul 2 mit dem Titel Lösungskompetenz im Helpdesk anmelden.

## marillabax Methodik

### Wachsen durch Erfahrungen - aktiv, praxisnah, authentisch

Die marillabax Trainings zeichnen sich durch die hohe Praxisorientierung, nachhaltigen Lernerfolg und erfahrungsorientiertes Lernen durch Erleben aus.

Als Spezialist für Servicequalität im technischen Service wissen wir genau, worauf es bei nachhaltigen Trainingsmaßnahmen ankommt. Daher konzentrieren wir uns im Training darauf, praktische Erfahrungen mit den Teilnehmern auszutauschen, anhand von ganz konkreten Beispielen zu trainieren, Trainingsimpulse durch gezielte und lockere Übungen zu setzen. Das Erleben einer typischen Servicesituation steht für uns im Vordergrund. Die Trainer sind von uns intensiv darauf geschult, aus einer lockeren Übung, die auf den ersten Blick nichts mit Service zu tun hat, einen praktischen Bezug abzuleiten und die entsprechende Fokusmethode herzuleiten. Die Teilnehmer erfahren dadurch ein sehr abwechslungsreiches Training mit gezielter Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten.



*Man kann einen Menschen nichts lehren, man kann ihm nur helfen,  
es in sich selbst zu entdecken.*

Galileo Galilei

## Kundenstimmen

### Florian Haedge, damaliger Geschäftsführer VOKS GmbH

*„Die Spezialisierung auf den technischen Anwendersupport war der ausschlaggebende Punkt, dass unsere Wahl auf marillabax fiel. Wir wollten nicht das klassische Call Center Telefontraining von der Stange, sondern ein Training, das auf die Anforderungen unserer Branche abgestimmt ist.“*

### Nils Baltersee, Support, GIS Consult GmbH

*„Die Reflexion der eigenen Situation durch die Lern- und Erlebnisspiele war für mich sehr einprägsam. Ich habe gelernt, was man als Gepäck für die Arbeit mitnehmen kann und welche Gepäckstücke man lieber wegwirft.“*

*Auch hat mir der Austausch mit den Teilnehmern aus ähnlichen Bereichen sehr gut gefallen. Ich konnte sehen, dass auch andere Supporter mit vergleichbaren Problemen beschäftigt sind.“*

## Über marillabax



marillabax wurde Anfang 2003 von Marilla Bax gegründet und hat seinen Stammsitz in Ludwigsburg (bei Stuttgart). Das Team marillabax begleitet heute erfolgreich mittelständische Unternehmen im Bereich der Servicequalität, Kundenorientierung (CRM) und effizienter Serviceprozesse in den Schwerpunktbranchen ITK, Maschinen-/Anlagenbau und Medizintechnik. Dabei versteht sich marillabax als Lösungsanbieter für alle Fragen der Servicequalität und unterstützt je nach Bedarf mit Training, Beratung, Coaching oder Softwarelösung.