

## Lösungskompetenz im Helpdesk

Probleme lösen, Wissen teilen



„Tja, also es müsste eigentlich so funktionieren - ich könnte jetzt nur noch den 2nd Level fragen!“

Von einer schnellen Lösung in seinem Sinne profitiert nicht nur Ihr Kunde, sondern auch Sie selbst. In diesem Training erfahren Sie, wie Sie dank einer effektiven und **lösungsorientierten Fragetechnik** mit der **TMP-Methode** auch in kritischen Situationen den Überblick behalten und die für den Kunden und die Situation richtige Priorität ermitteln. Und wie Sie durch vollständige und verständliche **Dokumentation** im Ticketsystem sich und anderen doppelten Arbeitsaufwand ersparen.

### Zielgruppe

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

### Nutzen

Eine effektive und effiziente Lösungskompetenz führt für Sie zu entspannteren Gesprächen trotz möglichem Stress auf Kundenseite. Sie werden schneller in der Bearbeitung und wirken zugleich kompetenter. Im Ergebnis sind sowohl Ihr Kunde als auch Ihre Kollegen dankbar für Ihre gezielte und qualitativ hochwertige Analyse bzw. Lösung.

### 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 nachhaltig wirkenden Training.

### Termine



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

### Ihre Investition

EUR 1.390,- \*

für 3 Tage intensives Training  
(inkl. Teilnehmerunterlagen, Getränke, Mittagessen 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:

##### Probleme erkennen

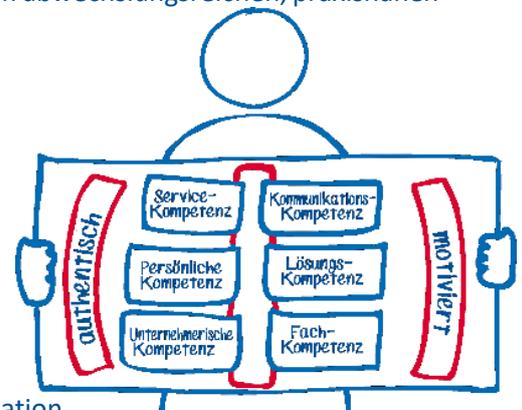
- ✓ Analytische Fragetechnik
- ✓ Detaillierte Analyse mit der TMP-Methode
- ✓ Kundendruck erkennen und richtig priorisieren

##### Lösung erarbeiten

- ✓ Sackgassen erkennen und vermeiden
- ✓ Verzug vorbeugen durch rechtzeitige Eskalation
- ✓ Entscheiden und priorisieren unter Zeitdruck

##### Lösungsorientiert ablegen

- ✓ Vom Herrschafts- zum Teamwissen
- ✓ Nachhaltig und verständlich dokumentieren
- ✓ Kategorisiert und auswertbar



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

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

### Karsten Stipp, Service Desk, Kommunales Rechenzentrum Minden-Ravensberg/Lippe

*"Unser Service ist durch das marillabax Training in einigen Punkten wesentlich verbessert worden. Wir arbeiten insgesamt strukturierter mit dem Ticket-system und berücksichtigen die wichtigsten Punkte im Umgang mit dem Kunden. Dadurch ist ein kundenorientierteres und effektiveres Arbeiten im ServiceDesk möglich. Dabei werden auch die Prinzipien und Methoden einer erfolgreichen Problembearbeitung berücksichtigt. Insbesondere müssen hier die 4 „Verständlichmacher“, die TMP- Methode sowie die 3 Phasen der Kundenorientierung (KAN-Modell) als unterstützende Workshopinhalte erwähnt werden. Insgesamt eine sehr empfehlenswerte Weiterbildungsmaßnahme für Service Desk Teams."*

### 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.