

Efektywny Help Desk - trening kluczowych kompetencji



Przeznaczenie szkolenia

Pracownicy zespołów wsparcia i help desk.



Korzyści wynikające z ukończenia szkolenia

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



Oczekiwane przygotowanie słuchaczy

Szkolenie nie wymaga wcześniejszego przygotowania.



Język szkolenia

- Szkolenie – język polski
- Materiały – język polski



Czas trwania

2 dni / 12 godzin

Agenda 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