

# Der richtige Umgang mit Anwendern - User Help Desk Aufbauseminar

## Überblick

Die Unterstützung der Anwender am Telefon erfordert besondere kommunikative Fähigkeiten. Diese sind trotz allem nicht immer leicht umzusetzen. Es kommt immer wieder zu Missverständnissen und Konflikten.

Dabei spielt der Stress der Beteiligten eine große Rolle. Und oftmals wird dieser Faktor während des Gesprächs noch größer. Das Konfliktpotenzial wächst.

In diesem Aufbau-Seminar geht es um den gezielten Einsatz rhetorischer Möglichkeiten, um den Stress aus dem Gespräch zu nehmen oder ihn sogar positiv zu nutzen.

Die Inhalte bauen auf unserem Seminar „Der richtige Umgang mit Anwendern - User Help Desk“ auf und erweitern und vertiefen diese.



Dauer:  
**1 Tag**



Preis:  
**540,00 € (642,60 € inkl. MwSt.)**

## Kursinhalt

Stress im Gespräch nutzen... auch den eigenen

- Woher kommt der Stress beim Gespräch?
- Die positiven Effekte

Die eigene Resilienz erhöhen

Der Umgang mit den eigenen Emotionen

Selbstbewusstsein im Gespräch

Deeskalationstechniken

Argumentieren im Gespräch

- Fallen erkennen
- Sinnvoll und zielführend argumentieren

## Voraussetzungen

Besuch des Trainings: Der richtige Umgang mit Anwendern - User Help Desk

## Zielgruppe

Benutzerservice

## Termine

### Der richtige Umgang mit Anwendern - User Help Desk Aufbauseminar

30.09.2024 - 30.09.2024    Darmstadt

## Com training and services in Darmstadt AWMa GmbH & Co KG

Alsfelder Straße 11

64289 Darmstadt

Phone: +49 61 51 3 50 76 28

Email: [com@awma.de](mailto:com@awma.de)

