Der richtige Umgang mit Anwendern - User Help Desk

Überblick

In diesem Training erlangen Sie Fähigkeiten und Stärken, die Ihnen den Umgang mit Anrufern erleichtern, insbesondere in problematischen Situationen. Stilvoller Umgang mit Anrufern, auch wenn diese schwierig sind, wird geübt. Lernen Sie mit dem Anrufer eine Win-Win-Beziehung aufzubauen. Lassen Sie sich überraschen, wie positiv sich eine professionelle telefonische Unterstützung der Anwender auf die Akzeptanz und die Fehlerrate Ihrer IT-Anwendungen auswirken wird.

Dauer:
2 Tage

Preis:
1.170,00 € (1.392,30 € inkl. MwSt.)

Kursinhalt

Optimaler Umgang mit Anwendern

Die Bedeutung der eigenen Einstellung

Die Wirkung von Stimme und Körperhaltung am Telefon

Das positive Gesprächsklima als Basis für jeden Anruf

Unterschiedliche Arten von Kommunikationsstörungen, deren Vermeidung und Behebung

Vorbeugung und Lösung von Kommunikationsstörungen

Die Kunst des Hinhörens

Umgang mit Beschwerden

Vor- und Nachbereitung von Telefongesprächen

Voraussetzungen

Erfahrungen im Umgang mit anrufenden Anwendern empfohlen.

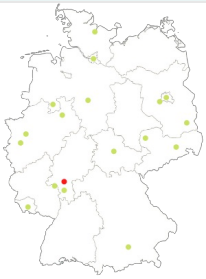
Zielgruppe

Benutzerservice

Termine

Der richtige Umgang mit Anwendern - User Help Desk

25.08.2025 - 26.08.2025	Frankfurt am Main
03.11.2025 - 04.11.2025	Frankfurt am Main



Ihr Kooperationspartner in Frankfurt am Main.

Für weitere Informationen sprechen Sie uns an.

Phone: 0361 64433-95

Email: steve.liebing@com-training.com