

Telefontraining: Kollegen-Support

Mitarbeiter im Kollegen-Support wurden meist – das liegt in der Natur der Sache – aufgrund ihrer hohen Fachkompetenz ausgewählt. In ihrer Rolle sind sie die Retter in der Not, müssen alles wissen, für alles eine Lösung haben. Aber wer schon mal versucht hat, dem Gegenüber etwas Kompliziertes zu erklären, der weiß: Fachkompetenz allein reicht dabei nicht aus!

Vieles wird hier ganz selbstverständlich vorausgesetzt: Eine wertschätzende Haltung – auch der „dümmsten“ Frage gegenüber, die Kunst, geduldig und verständlich komplizierte Sachverhalte zu erklären – wo das Gegenüber genervt ist, die Fähigkeit, das Gespräch zu führen – wo das Gegenüber chaotisch ist, zu fragen – wo das Gegenüber zu viel voraussetzt ...

In diesem Seminar erarbeiten Sie sich Basiskompetenzen für die besonderen Belange im Kollegen-Support: Kollegiale Gesprächsführung, den Blick für den Arbeitsprozess und den professionellen Umgang mit der Unwissenheit.

Inhalte

- **Erwartung an den internen Support – von mir, vom Gegenüber**
 - **Die Kunst zu unterstützen, ohne zu tadeln oder: Wertschätzung für die „Dummen“**
 - Wie gebe ich Unterstützung, damit mein Kollege sie gut annehmen kann?
 - Verständliche Sprache im Support
 - **Gesprächs„führung“ im Kollegen-Support**
 - Die Kunst, die richtigen Fragen zu stellen
 - Einwandbehandlung: Diskussionen vermeiden, Konsens herstellen
 - Körpersprache vor Ort
 - **Kollegen-Support an der Hotline**
 - Schnell muss es gehen, der Kunde wartet – Tipps und Tricks zur Zeiteffizienz
 - Informationsfluss über Dritte: Der Stille-Post-Effekt und wie man ihm begegnet
 - Kundenorientierte Sprache im Support
 - **Was tue ich, wenn ... - individuelle Lösungen für schwierige Situationen der Teilnehmer**
 - ... ich keine Ahnung vom Thema habe?
 - ... es keine Lösung für das Thema gibt?
 - ... mein Kollege die Antwort nicht akzeptiert? ...
 - **Persönliche Fortschrittsplanung**
-

Zielgruppe

Mitarbeiter, die ihren Kollegen Support leisten: Im Second Level Support, in der EDV-Abteilung...

Trainer

Dauer 2 Tage, je von 9.00 bis 17.00 Uhr

Teilnehmer max. 10

Termine nach Vereinbarung!
