

kod szkolenia: HR-IT-Efekt+HD / Efektyw HD

Efektywny Help Desk - trening kluczowych kompetencji

„Kto mówi językiem niezrozumiałym dla nikogo poza nim,
nie mówi w ogóle. Mówić, to mówić do kogoś.”

Hans Georg Gadamer



Przeznaczenie szkolenia

Pracownicy zespołów wsparcia i help desk.



Korzyści wynikające z ukończenia szkolenia

- Umiejętność budowania profesjonalnego wizerunku działu Help Desk
- Znajomość najważniejszych mechanizmów / elementów skutecznej komunikacji
- Umiejętność efektywnego komunikowania się podczas prowadzenia rozmów F2F oraz telefonicznych
- Umiejętność dopasowania się do klienta i budowania dobrego kontaktu
- Znajomość technik ułatwiających unikanie nieporozumień i umiejętność wykorzystania ich w praktyce
- Umiejętność efektywnego i profesjonalnego komunikowania się z wykorzystaniem mediów elektronicznych
- Umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach w pracy z klientem



Oczekiwane przygotowanie słuchaczy

Szkolenie nie wymaga wcześniejszego przygotowania.



Język szkolenia

Język szkolenia

- Szkolenie: polski
- Materiały: 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 radzenia sobie ze stresem