

Überblick



Anwenderorientierte E-Mails im Helpdesk

„Hallo! Gehen Sie in die Registry, und setzen Sie im Current User unter SOFTWARE das REG_DWORD der Konsole auf 0! Mfg Peter Service“

Für Spezialisten im Support ist die Kundenkommunikation per E-Mail nicht mehr aus dem Arbeitsalltag wegzudenken. Insbesondere Mitarbeiter im Helpdesk, die unter hohem Zeitdruck arbeiten, schreiben zu lange E-Mails, verwenden häufig für den Kunden unverständliche Begriffe, Floskeln und Abkürzungen und pflegen einen eher informellen Stil. Dies führt zu Unverständnis auf Kundenseite und Rückfragen. Kunden und Anwender erwarten verständliche und schnell umsetzbare Informationen, die positiv und freundlich formuliert sind.

Dieses Training richtet sich an alle Mitarbeiter im Customer Support / Hotline / Helpdesk / Servicedesk / After Sales Service / Ersatzteilservice.

In diesem Training lernen Sie, wie man auch im Helpdesk kundenorientierte und verständliche E-Mails schreibt. Das hilft in der täglichen Arbeit, um E-Mails schneller und kürzer zu beantworten, so dass Nachfragen oder gar ein E-Mail Ping-Pong vermieden werden. Sie steigern Ihre Servicequalität und Ihre Kunden werden es Ihnen danken.

Zielgruppe

Nutzen

Inhalt

Im Überblick

Ein praxisorientiertes E-Mail-Training zur Gestaltung verständlicher, positiver und kundenorientierter E-Mails

Trainingsinhalte:

- Stilelemente einer E-Mail – Vertrauen aufbauen
- E-Mails lesbar strukturieren – kundenorientiert wirken
- Küchenzuruftechnik - auf das Wesentliche reduzieren
- Modern und aktiv formulieren - weg mit dem Floskelstaub
- Verständlich schreiben im technischen Kontext – Rückfragen vermeiden
- Lösungsorientiert formulieren - den Blick nach vorne richten

Termine



www.marillabax.de/akademie/

Investition

EUR 490,- *

für 1 Tag intensives Training
(inkl. Teilnehmerunterlagen,
Mittagessen, Snacks, Getränke
und kommentiertem
Fotoprotokoll)

*zzgl. ges. MwSt.

Inhoustraining?

EUR 1.850,- * Festpreis
(inkl. Trainerreisekosten in D,
bis zu 10 Teilnehmer
(Raumkosten/ Bewirtung sind
nicht enthalten)

*zzgl. ges. MwSt.

Innerhalb des Trainings arbeiten Sie anhand von realistischen Praxisbeispielen. Die dabei erzielten Arbeitsergebnisse und Optimierungsvorschläge können Sie direkt aus dem Training mitnehmen.

Tipp:

Bringen Sie Beispiele aus Ihrer Praxis mit und überarbeiten diese direkt im Training.

Unterstützende Materialien:

Jeder Teilnehmer erhält die marillabax Kommunikationstipps als Arbeitshilfe für den eigenen Arbeitsplatz.

Und danach?

Den Lernerfolg durch das Training können Sie durch ergänzende / aufbauende Maßnahmen festigen, z. B. mit einem Coaching am Arbeitsplatz oder Sie entwickeln mit unserer Unterstützung einen Kommunikationsleitfaden mit hilfreichen Formulierungsbeispielen aus Ihrer Praxis.

Methodik

Die marillabax Trainings zeichnen sich durch die hohe Praxisorientierung, nachhaltigen Lernerfolg und erfahrungsorientiertes Lernen durch Erleben aus.

Als Spezialist für Servicequalität im technischen Service wissen wir genau, worauf es bei nachhaltigen Trainingsmaßnahmen ankommt. Daher konzentrieren wir uns im Training darauf, praktische Erfahrungen mit den Teilnehmern auszutauschen, anhand von ganz konkreten Beispielen zu trainieren, Trainingsimpulse durch gezielte und lockere Übungen zu setzen. Das Erleben einer typischen Service-situation steht für uns im Vordergrund. Die Trainer sind von uns intensiv darauf geschult, aus einer lockeren Übung, die auf den ersten Blick nichts mit Service zu tun hat, einen praktischen Bezug abzuleiten und die entsprechende Fokusmethode herzuleiten. Die Teilnehmer erfahren dadurch ein sehr abwechslungsreiches Training mit gezielter Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten.

Praxistraining ist das Motto unserer Trainings und Lehrgänge:
Wachsen durch Erfahrungen - aktiv, praxisnah, authentisch



*Man kann einen Menschen nichts lehren, man kann ihm nur helfen,
es in sich selbst zu entdecken.*

Galileo Galilei

Referenzen

Florian Haedge,
damaliger Geschäftsführer,
VOKS GmbH

„Die Spezialisierung auf den technischen Anwendersupport war der ausschlaggebende Punkt, dass unsere Wahl auf marillabax fiel. Wir wollten nicht das klassische Call Center Telefontraining von der Stange, sondern ein Training, das auf die Anforderungen unserer Branche abgestimmt ist.“

Raimar Paszehr-Barthel
Leiter IT Service Operation,
Universität St. Gallen (HSG)

Unsere beiden Workshops mit marillabax zu den Themen Wissensorganisation und E-Mail-Kommunikation im ServiceDesk haben uns befähigt, den nächsten Schritt zu gehen.

Die kompetenten und empathischen Kursleiterinnen haben ein solides Fundament gelegt. Vielen Dank dafür!“

Über marillabax



marillabax konzentriert sich seit 2003 auf die Entwicklung von technischen Serviceteams zum anwender- und kundenorientierten Dienstleister. Mit einem umfangreichen Beratungs- und Trainingsangebot ermöglichen wir Unternehmen insbesondere aus den Branchen ITK, Maschinen-/Anlagenbau und Medizintechnik, sich zu serviceorientierten Organisationen zu wandeln und so die Kundenbindung und Profitabilität zu erhöhen. Dabei hat marillabax mit der 4-6-3-Methode und dem Konzept der Servicemuskeln eigenständige Systematiken entwickelt, um die Kundenorientierung und Servicequalität kontinuierlich zu verbessern.