

## ÜBERBLICK



## Ausbildungslehrgang zum Certified IT Service Engineer

Mit dem marillabax Ausbildungslehrgang zum Certified IT Service Engineer professionalisieren Sie Ihre Fähigkeiten als IT Service Engineer. Bauen Sie neben der Fachkompetenz Ihre methodischen und kommunikativen Fähigkeiten für den IT-Service und Support aus. In drei Lehrgangmodulen trainieren Sie Ihre Lösungskompetenz bei der Bewältigung komplexer Probleme und werden so zum anerkannten Experten. Die Ausbildung zum IT Service Engineer unterstützt eine erfolgreiche Karriere im IT-Service und Support.

## NUTZEN

Als zertifizierter IT Service Engineer sind Sie der Profi für ein effizientes Servicemanagement im Unternehmen. Die Arbeit im Service und Support wird entspannter und befriedigender, die Kommunikation mit dem Kunden zielführender und effizienter. Unternehmen profitieren von der hohen fachlichen und sozialen Kompetenz Ihrer Servicemitarbeiter und einem effizienten Serviceablauf.

## INHALT

### Der Ausbildungslehrgang zum IT Service Engineer umfasst drei Lehrgangmodule:

#### I VERSTEHEN UND SPRECHEN SIE DIE SPRACHE IHRER ANWENDER (3 TAGE)

##### Praxistraining für eine effiziente Kundenkommunikation per Telefon und E-Mail

Missverständnisse zwischen dem Anwender und dem Service entstehen oft am Telefon oder per E-Mail, weil unterschiedliche Ausdrücke für das gleiche Thema verwendet werden. Mit diesem Modul trainieren Sie Ihre Softskills in den Bereichen Kundenverständnis, Verbindlichkeit und verständlicher Kommunikation.

#### II ENTWICKELN SIE LÖSUNGEN UND TEILEN SIE IHR WISSEN (3 TAGE)

##### Praxistraining für den Aufbau eines methodenorientierten Service

Nichts ist schwieriger, als Ihr Wissen in eine lösungsgerechte Kommunikation zu verwandeln und Ihrem Gesprächspartner zu vermitteln. In diesem Modul werden intensiv Ihre Lösungskompetenz, Ihr Zeitmanagement und Ihre Ticketdokumentation trainiert.

#### III LÖSEN SIE KONFLIKTE UND PROFESSIONALISIEREN SIE IHREN SERVICE (3 TAGE)

##### Praxistraining zum Umgang mit Konflikten und Beschwerden

In der Servicekommunikation kommt es immer wieder zu Konflikten. Wie Sie diese im Vorfeld erkennen und vermeiden können, vermittelt dieses Modul. Darüber hinaus lernen Sie mit Konflikten umzugehen und diese positiv zu lösen und erfahren mit welchen Kennzahlen Ihr Service gesteuert wird und was das für Sie bedeutet.

#### ABSCHLUSSPRÜFUNG (CISE)

Mit der Abschlussprüfung werden alle behandelten Themen und Fragestellungen praxisorientiert testiert und zertifiziert. So wird eine gleichbleibend hohe Qualität des Lehrgangs sichergestellt.

#### IHR ZERTIFIKAT

Dank des zertifizierten Abschlusses als IT Service Engineer können Sie zukünftig Ihr Wissen in den Serviceabteilungen von IT-Unternehmen nutzen und darauf eine Karriere im Service aufbauen. Das Zertifikat garantiert eine hohe Qualität der Ausbildung und sorgt für eine anerkannt hohe Service-Effizienz und Service-Qualität.



**Nach Abschluss aller drei Module und einer Abschlussprüfung erhalten Sie die Zertifizierung als IT Service Engineer.**



## ZIELGRUPPE

Sie sind der Richtige für die Ausbildung zum IT Service Engineer, wenn Sie täglich mit den Herausforderungen im IT-Service oder im Support kämpfen müssen. Sie arbeiten dabei in der Hotline, im UserHelpDesk oder im Customer Support.

## TERMINE 2014:

CISE 1	CISE 2	CISE 3	Prüfung
30.01.2014	19.05.2014	11.03.2014	14.03.2014
25.02.2014	01.12.2014		
24.06.2014			
06.10.2014			

## IHRE INVESTITION:

EUR 1.350,-\* pro Modul - oder EUR 3.990,-\*  
bei Buchung aller drei Module  
(zzgl. 350 EUR Abschlussprüfung)

(inkl. Teilnehmerunterlagen, Getränke und Mittagessen)

\*zzgl. ges. MwSt.

## REFERENZEN

### KUNDENSTIMMEN:



#### Elke Theisohn, Leiterin Support und Schulung, GERMÖ GmbH

„Eine kundenorientierte Kommunikation, sowohl mündlich als auch per E-Mail, gehört neben einem sehr guten Fachwissen zum wichtigsten Handwerkszeug im Service. Daher haben wir uns dazu entschlossen, alle Supportmitarbeiter bei marillabax zum „Certified IT Service Engineer“ weiterbilden zu lassen.“



#### Anh Minh Nguyen, IT-Service, LVR-InfoKom

„Die CISE-Seminarreihe, an der ich im Frühjahr/Sommer 2012 komplett teilgenommen habe, war eine schöne Erfahrung und die Lerninhalte lassen sich in grossem Umfang in meinem Berufsalltag im Telefonsupport einsetzen. Die CISE-Seminare geben den Teilnehmern wertvolle Hilfsmittel und Werkzeuge mit, die man auch wirklich umsetzen kann und die alltagstauglich sind. Ich fände es hilfreich, wenn auch neue Kollegen dieses Training zum Certified IT Service Engineer gleich zu Beginn durchlaufen könnten - mir hat es wirklich viel gebracht!



#### Nils Baltersee, Supporter, GIS Consult GmbH:

„Die Reflektion der eigenen Situation durch die Lern- und Erlebnisspiele war für mich sehr einprägsam. Ich habe gelernt, was man als Gepäck für die Arbeit mitnehmen kann und welche Gepäckstücke man lieber wegwirft.“

„Auch hat mir der Austausch mit den Teilnehmern aus ähnlichen Bereichen sehr gut gefallen. Ich konnte sehen, dass auch andere Supporter mit bestimmten Problemen beschäftigt sind.“

