

## Überblick

## Lehrgang Certified IT Service Engineer (CISE)

Mit dem marillabax Ausbildungslehrgang zum Certified IT Service Engineer professionalisieren Sie Ihr Know-How. Neben der Fachkompetenz bauen Sie Ihre methodischen und kommunikativen Fähigkeiten für den IT-Service und Support aus. In insgesamt 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.



## Zielgruppe

Dieses Training richtet sich an alle Mitarbeiter im Customer Support / HelpDesk / ServiceDesk / After Sales Service, die gezielt ihre Servicemuskeln trainieren möchten.

## Nutzen

Die CISE-Zertifizierung macht IT-Mitarbeiter zu Profis in Sachen effizientes Servicemanagement im Unternehmen. Die Arbeit im Service und Support wird entspannter und befriedigender, die Kommunikation mit dem Kunden zielführender.

## Inhalt

## Training im Überblick

Das aktive Erleben von typischen Servicesituationen steht im Mittelpunkt der drei Tage. Die Teilnehmer werden immer wieder in erfahrungsorientierten Übungen aufgefordert, sich aktiv mit den Themen auseinanderzusetzen und konkrete Aufgaben zu lösen. Dieser Ansatz führt zu einem abwechslungsreichen, praxisnahen und nachhaltig wirkenden Training.

## Termine



[www.marillabax.de/akademie/](http://www.marillabax.de/akademie/)

## Investition

**CISE-Lehrgang** gesamt  
3 x 3 Tage intensives Training

EUR 3.990,- \*

### CISE-Module 1 - 3

pro Modul EUR 1.390,-\*

jeweils inkl. Teilnehmerunterlagen, Getränke und Mittagessen



EUR 390,-\*

optionale Abschlussprüfung  
inkl. Abschlusszertifikat

\*zzgl. ges. MwSt.

**Trainingsinhalte:** (jedes Modul umfasst 3 Trainingstage und kann auch einzeln belegt werden)

### Modul 1: Kunden- und Serviceorientierung im HelpDesk

- ☺ Anwender verstehen und serviceorientiert handeln
- ☺ Kommunikation und Verhalten am Telefon
- ☺ Lösungsorientiert und verständlich formulieren in E-Mails

### Modul 2: Lösungskompetenz im Support

- ☺ Gezielte Fragetechnik mit der TMP Methode
- ☺ Priorisieren und Kategorisieren von Störungen
- ☺ Dokumentieren und Wissen weitergeben

### Modul 3: Konfliktmanagement im Support

- ☺ Anforderungen an Service verstehen - Kennzahlen
- ☺ Konflikte im Vorfeld erkennen und vermeiden
- ☺ Aktiver Umgang mit vorhandenen Konflikten

## Abschlussprüfung zum Certified IT Service Engineer (CISE)

Alle behandelten Themen und Fragestellungen werden praxisorientiert testiert und zertifiziert. So wird eine gleichbleibend hohe Qualität des Lehrgangs sichergestellt.

### Ablauf und Inhalte der Prüfung:

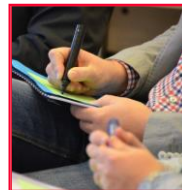
- Schriftliche Prüfung (90 Min)
- Rollenspiel vor dem Prüfungsausschuss (15 min)
- Ticketdokumentation (10 Min)
- Mündliche Prüfung (15 Min)

## marillabax 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 Servicesituation 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 Fokusermethode herzu-leiten. 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

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

*"Die CISE-Seminarreihe war eine schöne Erfahrung und die Lerninhalte lassen sich in großem Umfang in meinem Berufsalltag im Telefonsupport einsetzen.*

*Die CISE-Trainings geben den Teilnehmern wertvolle Hilfsmittel und Werkzeuge mit, die man auch wirklich umsetzen kann und die alltags-tauglich sind. Mir hat es wirklich viel gebracht!"*

### Nils Baltersee, IT-Support, GIS Consult GmbH

*„Die Reflexion 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 vergleichbaren Problemen beschäftigt sind."*

## Über marillabax

marillabax wurde Anfang 2003 von Marilla Bax gegründet und hat seinen Stammsitz in Ludwigsburg (bei Stuttgart). Das Team marillabax begleitet heute erfolgreich mittelständische Unternehmen im Bereich der Servicequalität, Kundenorientierung (CRM) und effizienter Serviceprozesse in den Schwerpunktbereichen ITK, Maschinen-/Anlagenbau und Medizintechnik. Dabei versteht sich marillabax als Lösungsanbieter für alle Fragen der Servicequalität und unterstützt je nach Bedarf mit Training, Beratung, Coaching oder Softwarelösung.