



## ERFOLGREICH KOMMUNIZIEREN IM TECHN. SUPPORT

Viele IT-Unternehmen investieren erheblich in ihren Support. Er soll Kundinnen und Kunden nach dem Erwerb von z. B. Lizenzen im Rahmen von Wartungsvereinbarungen oder auch kostenfrei langfristig und nachhaltig zur Verfügung stehen. Entsprechend hoch ist die Erwartungshaltung der Anwendenden. Mitarbeitende im Support/Help-Desk sind meist erste Ansprechpersonen ihrer Kunden und Kundinnen und haben entscheidenden Einfluss auf deren Zufriedenheit. Jeder einzelne Kunde, jede einzelne Kundin kann dabei als Multiplikator wirken, sowohl im positiven als auch im negativen Sinn. Umso wichtiger ist es, dass Support-Mitarbeitende neben einem ausgeprägten Fachwissen über gute kommunikative Fähigkeiten verfügen, die gerade im Kundenkontakt eine große Rolle spielen und den Unterschied ausmachen.

### Inhalte

- Ihre Einstellung zählt – wie Sie auf andere wirken
- Grundlagen einer wirksamen Kundenkommunikation
  - Wortwahl und Formulierungen
  - Was ist aktives Zuhören genau?
  - Wie zielführende Fragen überzeugen
  - Einwänden, die mit „ja, aber...!“ starten, klug begegnen.
  - Gespräche höflich und wertschätzend beenden
  - Umgang mit schwierigen Gesprächspersonen
- Cross-Selling: Zusatzgeschäfte initiieren und generieren
- Praxisübungen

Die finalen Seminarbausteine legen wir in einem gemeinsamen, kostenfreien Vorgespräch fest.

### Umfang

1 Tag

### Methoden

Fachliche Impulse, praktische Übungen inklusive Feedbacks, interaktiver und erfahrungsorientierter Austausch.

### Handout

... mit weiteren Informationen. Sie erhalten die Unterlagen per E-Mail.

