



## Nächste Termine:

Mi, 28. und Do, 29. Juni 2017  
jeweils von 9:00 bis 17:30 Uhr

Preis pro Person: CHF 2'250,00  
zzgl. MwSt. (inkl. Schulungs-  
unterlagen & Catering)

Weitere Termine auf Anfrage.

## Veranstaltungsort:

Freestar-Informatik AG  
Riedtlistrassen 19, 3. OG,  
8006 Zürich

Gerne bieten wir Ihnen dieses Seminar auch  
angepasst auf Ihre individuellen Bedürfnisse  
als Inhouse Training an. Termine und Preise  
erhalten Sie auf Anfrage.

## Anmeldung und Kontakt:



Daniela Maack  
CEO | Partner  
Geschäftsleitung  
Tel. 044 360 93 35  
[dmaack@freestar.ch](mailto:dmaack@freestar.ch)



[www.freestar.ch/Informatik/Freestar-Academy.aspx](http://www.freestar.ch/Informatik/Freestar-Academy.aspx)

## Das sind die Trainingsinhalte:

- ▶ Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation
- ▶ Der richtige Umgang mit Kunden (Aktives Zuhören, gezieltes Fragen, Paraphrasieren, Beschwerde als Chance)
- ▶ Strukturierte Problemanalyse nach Kepner & Tregoe
- ▶ Konfliktmanagement / Emotionale Gespräche erfolgreich lenken
- ▶ Erfolgreich telefonieren & kommunizieren in der täglichen Praxis
- ▶ Optional / Follow-up: Anwendung methodische Problemanalyse / How to write a ticket
- ▶ Optional / Follow-up: Nachhaltige Wertschöpfung durch Wertschätzung

## Ihre Vorteile auf einen Blick:

- ▶ Erweiterung der sozialen Kompetenzen (Kommunikationsfähigkeit nach innen und aussen, Kundenorientierung, Empathie, Teamfähigkeit, Konfliktfähigkeit etc.)
- ▶ Verbesserung der Servicequalität und damit Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- ▶ Trainingsinhalte immer mit Bezug zur täglichen Praxis
- ▶ Kleine Gruppen (max. 12 Teilnehmende)
- ▶ 10% Gruppenrabatt bei der gleichzeitigen Anmeldung von mind. 3 Teilnehmenden
- ▶ Teilnahme-Zertifikat am Ende des Seminars

## Dieses Seminar richtet sich an:

- ▶ Mitarbeitende Service Desk, Helpdesk, Service Center
- ▶ Mitarbeitende IT-Support, IT-Service, Desktop-Service
- ▶ Mitarbeitende IT-Operations Center
- ▶ Call Center und Customer Care Mitarbeitende

Freestar-Informatik AG ist Ihr Partner, wenn Sie für kurzfristige Einsätze, langfristige Projekte oder für eine dauerhafte Anstellung neue IT Mitarbeitende suchen. Egal ob ServiceDesk Agent, Systemingenieur, Softwareentwickler, Rollrouter oder Projektleiter. Wir finden für Sie den richtigen Kandidaten - schnell, unkompliziert und nachhaltig. Dank unserer umfangreichen Erfahrung im ServiceDesk-Bereich haben wir im Rahmen der Freestar Academy diverse Schulungen entwickelt, um u. a. die Qualität des ServiceDesks zu verbessern. Überzeugen Sie sich und melden Sie Ihre ServiceDesk-Mitarbeitenden noch heute an!