



## IT-supportgrundkursus med fokus på kommunikation og brugerhåndtering

Rigtig meget arbejde i en Service Desk går med håndtering og kommunikation i telefonen, men også ved møder, overfor kunder, kollegaer, ved sidemandsoplæring osv. Faktisk siges det, at ca. 90% af tiden går med kommunikation på den ene eller anden måde.

På dette kursus får du derfor værktøjer til kundeservice. Derudover får du værktøjer til at håndtere de forskellige typer af brugere, den besværlige, den bekymrede osv. De brugere som du møder i dit job som kunde/bruger servicemedarbejder.

Derudover arbejdes med konflikthåndtering, formidling, stresshåndtering og hvordan man som servicemedarbejder får enderne til at mødes i en travl hverdag.

### Hvem henvender kurset sig til

Kurset henvender sig til dig, der arbejder med it-formidling, i en Service Desk, som konsulent, superbruger eller bare har meget brugerkontakt.

### Form

Kurset forudsætter din aktive deltagelse. På kurset arbejdes med alle aspekter af brugerhåndtering. Og at opnå så mange win-win og juhuu oplevelser i dagens konfliktsituationer som muligt, så derfor får du også direkte feedback på din facon og dine metoder. I kurset er der indlagt ca. 1 times forberedelse (hjemmearbejde) til den halve opfølgingsdag, hvor du skal fremlægge et oplæg på, hvordan du f.eks. ser dine fremtidige opgaver, eller det kan også være et oplæg til en problemløsning. Du skal forvente at din præsentation skal vare ca. 10 til 15 minutter, og du vil få respons og få en personlig evaluering. Denne sidste halve dag kan udelades, hvis det ønskes.

Ca. 65 % af tiden består af træning og øvelser.

### Indhold

- Relationer
  - Kollegaer imellem
  - Kursusdeltagere imellem
  - Forventninger
- Hvad vil det sige at lave sidemandsoplæring og skulle formidle viden til sine kollegaer?
  - Egne forventninger
  - Forventninger til gruppen
- Kommunikation
  - Aktiv lytning
  - Formidlingens svære kunst
  - At kunne styre samtalen
- Kompetence
  - Formidlerens
  - Afdækning af brugerens ønsker og behov
- Indlærings- og kommunikationsværktøjer
  - Overbevisninger
  - Egen
  - Kursistens
- Personlig Power
- Fremtoning
- Værktøjskassen
- Coaching
  - I kursuslokalet
  - Ved sidemandsoplæring

Chinchilla Data er en uafhængig virksomhed, der leverer kurser og konsulenter inden for kommunikation, sikkerhed, Windows 10, Windows Server, SharePoint, Microsoft Azure og Office 365.



**CHINCHILLA DATA**

– VI KÆLER FOR DIN VIDEN

**Chinchilla Data**

Bøllingsvej 16

4100 Ringsted

Telefon: 21 96 49 29

E-mail: [info@chinchilladata.dk](mailto:info@chinchilladata.dk)

Web: [www.chinchilladata.dk](http://www.chinchilladata.dk)

CVR: 18877732

- Af kollegaen
- FAQ
- Det særlige ved at skulle formidle IT
- Præsentationsteknik
- IT og indlæring
- Forandringshåndtering
- Handlings vejledninger og andet materiale
- Stresshåndtering

**Efter kurset har du fået**

- Øvet din evne til at formidle dit budskab, så det står klart og tydeligt
- Diverse værktøjer til konflikthåndtering og gjort din kommunikation og dagsorden helt klar
- Idéer til hvor lidt der skal til at motivere og inddrage både dig selv, din kollega eller din bruger

**Varighed**

Kurset er på 2 dage fra 9.00 til ca. 15.00 og en dag til fremlæggelse. Der kan deltage op til 8 kursister.

**Antal kursister**

Max. 8 kursister

**Kursusledere**

Birthe Jacob Wordenskjold