

SERVICE- & HOTLINE-LEITER-WORKSHOP

26. MÄRZ 2019 IN FRANKFURT

Der Organisationsgrad einer Hotline und eines Services und seine Schnittstellen zu anderen Abteilungen, bestimmt in hohem Maße die Kundenzufriedenheit. In diesem Seminar erfahren Sie, welche „Stellschrauben“ Sie haben, um den Service optimal aufzustellen.

DIE OPTIMIERUNG DER HOTLINE-ORGANISATION FÜR IT-UNTERNEHMEN

LANGFRISTIGE KUNDENBINDUNG VERLANGT KUNDENORIENTIERUNG!

Diese Themen werden im Seminar behandelt:

- Warum Kundenorientierung und was verstehen wir darunter? – Damit wir vom gleichen sprechen.
- Wo arbeiten wir schon kundenorientiert? – Damit wir wissen, wo wir stehen.
- Kennzahlen zum Service-Management – Wie steuert ein IT-Unternehmen erfolgreich seine Service-Ressourcen?
- Wo sehen wir Verbesserungsbedarf? – Weil Schwachstellen oft schon bekannt sind?
- Welche Ursachen haben unsere Schwachstellen? – Damit wir wissen, wo wir mit Veränderungen ansetzen müssen.
- Gibt es Grenzen der Kundenorientierung? Verträge / SLA's versus Kundenverhalten.
- Varianten der Serviceorganisation – Wie arbeiten andere IT-Unternehmen – und wie erfolgreich sind sie dabei?
- Welche Prozesse müssten an die Kundenorientierung angepasst werden? – Weil Kunden ihre Fragen/Probleme gelöst bekommen möchten.
- Wie optimiert man Ticketbearbeitungszeiten? – Erfahrungen aus der IT-Praxis und Empfehlungen zur Vorgehensweise.

Was nehmen Sie mit?

Aus dem Seminar werden Sie viele Ideen und Ansatzpunkte mitnehmen. Ihre Kundenzufriedenheit wird gesteigert und die Organisation der Hotline und des Services stetig optimiert. Sie erhalten viele Tipps und Tricks, wie Sie z.B. die Bearbeitungszeiten von „Tickets“ reduzieren können ohne mehr Mitarbeiter zur Verfügung zu haben. Ein Seminar aus der Praxis für die Praxis.

Zeitplan:

Dienstag, 26. März 2019, 09.00 – 17.15 Uhr
Ort: In den Seminarräumen von Pöhl & Schottler in Frankfurt am Main

Teilnahmegebühr:

980,00 € zzgl. MwSt. je Teilnehmer
In der Teilnahmegebühr sind das komplette Catering während des Seminars und ausführliche Arbeitsunterlagen enthalten.

ANMELDUNG

FÜR DEN 1-TAGES-WORKSHOP

26. MÄRZ 2019 IN FRANKFURT

DIE OPTIMIERUNG DER HOTLINE-ORGANISATION FÜR IT-UNTERNEHMEN

Dieses PDF-Formular können Sie auch direkt an Ihrem Computer ausfüllen.

Bitte das Bestellerfeld immer ausfüllen, auch wenn Sie selbst Teilnehmer sind.

als Besteller:

Vor- und Zuname des Bestellers

Firma

für folgende Teilnehmer:

Straße

Vor- und Zuname

PLZ / Ort

Vor- und Zuname

Telefon

Vor- und Zuname

E-Mail

Datum

Unterschrift

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie Ihre Reservierungsbestätigung.

ZAHLUNGSMODALITÄTEN

Bitte beachten Sie:

Die Teilnahme am Seminar ist nur möglich, wenn die Teilnahmegebühr bis zum Seminartermin bezahlt wurde. Für Stornierungen bis 7 Tage vor Seminarbeginn berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von 195,00 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer. Bei späteren Absagen oder Nichterscheinen zum Seminartermin ist die volle Teilnahmegebühr fällig.

Ersatzteilnehmer können jederzeit benannt werden.

IHR TRAINER

Andreas Barthel, Diplom-Kaufmann mit Abschluss Informatik und Partner der Pöhl & Schottler GbR. Über 25-jährige Erfahrung in Führungspositionen im Controlling, als Softwareentwicklungsleiter und Geschäftsführer eines Softwarehauses mit über 130 Mitarbeitern. Seit 1996 berät Andreas Barthel Softwarehäuser, IT-Unternehmen und IT-Abteilungen von Konzernen. Seine Beratungsschwerpunkte sind kundenorientierte Kommunikation, Unternehmensstrategie und Management, SWE und Projektmanagement.

