

HDI_CSR - HDIR Customer Service Representative (CSR)

Czas trwania:	Czas trwania: 1 dzie / 8 godz.
Cena rynkowa:	1 400,00 zł
Cena promocyjna:	1 190,00 zł
Szkolenie autoryzowane:	Tak

Informacje o szkoleniu

HDI®; Support Center Standard to unikalny zbiór najlepszych praktyk przeznaczonych dla zespołów zapewniających wsparcie dla użytkowników usług informatycznych. Celem szkolenia HDI®; Customer Service Representative (SCR), czyli Specjalista Centrum Wsparcia, jest przekazanie wiedzy o uznanych przez międzynarodowo społeczno HDI najlepszych praktykach przydatnych pracownikom centrum wsparcia, mających bezpośredni kontakt z obsługiwanymi użytkownikami.

Szkolenie przygotowuje do egzaminu pozwalającego uzyskać międzynarodowy certyfikat "HDI®; Customer Service Representative?".

Czego się nauczysz

Jakie są oczekiwania związane z pracą w centrum wsparcia

Jakie role pełni współczesne centrum wsparcia

Podstawowych metryk centrum wsparcia oraz zasady ich interpretacji

Korzyści płynące z monitorowania rozmów telefonicznych

W jaki sposób może być wykorzystany głos w trakcie rozmów

Jakich błędów należy unikać w trakcie pisania emaili

Zadawanie pytań i nie tylko do pozyskiwania informacji

O podstawowych procesach ITIL®; – zarządzanie incydentami i realizacja wniosków

Na czym polega inteligencja emocjonalna i jak wykorzystać ją w centrum wsparcia

Poznacie podstawowe techniki radzenia sobie ze stresem

Do kogo skierowane jest to szkolenie

Pracownicy centrum wsparcia, service desku lub call center, którzy mają bezpośredni kontakt z obsługiwanymi użytkownikami i którzy powinni dysponować podstawowymi umiejętnościami obsługi zgłoszeń.

Pracownicy centrum wsparcia o stażem pracy (poniżej 1 roku).

Osoby przygotowujących się do pracy w roli pracownika centrum wsparcia.

Szkolenie HDI®; Customer Service Representative jest szczególnie przydatne dla grup zamkniętych jako element zapewnienia jakości i sprawnego procesu obsługi użytkowników przez centrum wsparcia.

Wymagania wstępne

Brak

Zagadnienia poruszane podczas szkolenia

- Agenda szkolenia: Unit 1: Your Role in Service and Support
- Section 1: The Service & Support Center
- Section 2: The Role of a CSR
- Section 3: The Value of a CSR
- Section 4: Understanding the Business
- Unit 2: Communication Essentials
- Section 1: Communication Essentials
- Section 2: Active Listening
- Section 3: Voice Components
- Section 4: Effective Word Choices
- Section 5: Written Communication
- Section 6: Effective Cross-Cultural Communication
- Unit 3: Troubleshooting & Incident Management
- Section 1: Troubleshooting and Problem-solving
- Section 2: The Incident Management Process
- Unit 4: Customer Management Skills
- Section 1: Challenging Customer Behaviors
- Section 2: Emotional Intelligence
- Section 3: Expressing Empathy
- Section 4: Managing Customer Behaviors
- Section 5: Stress Management

Informacje dodatkowe

Organizacja szkolenia:

Rodzaj szkolenia: szkolenie otwarte, grupa zamknięta lub klasa zdalna

Język szkolenia: polski lub angielski

Język materiału: angielski

Język egzaminu: angielski

Wielkość grupy: od 8 do 14 uczestników

Wymagania wstępne: znajomość języka angielskiego umożliwiająca korzystanie z podręcznika uczestnika oraz (ewentualnie) zdawanie egzaminu certyfikującego w języku angielskim

W cenie szkolenia: akredytowany materiał szkoleniowy HDI®; Customer Service Representative, próbne pytania egzaminacyjne i klucz odpowiedzi oraz dostęp do zasobów on-line: Focus Book & Effective telephone skills, Focus Book & How to handle difficult customers

Cena szkolenia nie zawiera opłaty za egzamin. Warunki i cena egzaminu zostały przedstawione w zakładce: Egzamin

Dodatkowe informacje dotyczące uczestnictwa w Wirtualnej Klasie

Każdy uczestnik powinien dokonać rejestracji do sesji szkoleniowej w godz. 8:30-8:50

Szkolenie jest realizowane w godz. 9:00-15:30.

W trakcie dnia szkoleniowego przewidujemy kilka przerw, w tym jedną przerwę 1-godzinną, a także po każdej godzinie szkolenia 10-minutowe przerwy. Szczegółowy rozkład przerw każdy trener ustala indywidualnie ze swoją grupą.

Materiały szkoleniowe dystrybuowane są w formie elektronicznej.

Egzaminy realizowane są w formie voucherów.

Więcej na temat Wirtualnej Klasy Asseco

Akredytacja: Akredytacja dla Asseco Data Systems S.A. przyznana przez HDI. Asseco Data Systems S.A. jest wyłącznym partnerem HDI w Polsce. HDI® jest zarejestrowanym znakiem handlowym United Business Media LLC. HDI® jest częścią UBM TechWeb, oddziału UBM LLC.

Najbliższe terminy

Miejsce	Terminy
Wirtualna klasa	2021-10-29 - 2021-10-29
Wirtualna Klasa - weekend	2021-11-20 - 2021-11-20

Typy szkolenia

Tradycyjne

Asseco | Zdalna klasa

Asseco | Wirtualna klasa

Więcej informacji:

Zadzwoń 801 30 30 30 lub napisz szkolenia@assecods.pl