

Dahili BT İstemci Hizmeti Eğitimi

Eğitim Hakkında

Dahili BT Hizmeti kursu, şirketlerinde çalışan arkadaşlara hizmet sunan bireyler ve departmanlar için özel olarak tasarlanmıştır. Bu BT Liderliği sınıfı, BT uzmanlarına kullanıcı ihtiyaçlarını nasıl anlayacaklarını, etkili bir şekilde iletişim kuracaklarını, kullanıcı memnuniyetini doğru şekilde nasıl ölçeceklerini ve kuruluşlarında hizmet odaklı bir ortam yaratmayı öğretir.

Neler Öğreneceksiniz

Dahili müşteri hizmeti kavramları, politikaları ve en iyi uygulamalarla ilgili içgörülerini,

Hizmet odaklı bir ortam oluşturmak için gereken liderlik özelliklerini / süreçlerini,

Kullanıcı memnuniyetinizi artırmak için özel uygulanabilir teknikleri.

Eğitim İçeriği

Dahili Müşteri Hizmeti Temelleri

Dahili müşteri hizmeti kavramı neden önemlidir?

Kötü, iyi ve mükemmel müşteri hizmetinin özellikleri

İdeal dahili müşteri hizmeti ile gerçekçi müşteri hizmeti

Kaynak önceliklendirme

Son tarihler, devam eden iletişim ve takip

Reaktif değil proaktif olmak

Müşteri hizmeti ve ilişki yönetimi arasındaki fark

Verimli hizmeti kolaylaştıran süreçler geliştirmek

Ölçüm: Ölçemezseniz, izleyemez veya iyileştiremezsiniz

Hizmet sahipliğini göstermenin yolları

İç müşteri memnuniyetini ölçmek

Yöneticinin Hizmet Başarısındaki Rolü

Hizmet odaklı bir ortam oluşturmak için gereken liderlik özellikleri / süreçleri

İletişim ve Kişilerarası Beceriler

Pasif, agresif ve iddialı

Görsel, işitsel ve kinestetik iletişim

Telefonda ilişki kurmak

Dinleme çerçevesi

Dinleme stilleri