

Spezial Workshop für Vereinsmitglieder IT Support – professionell gestalten!



Workshop	IT Support – professionell gestalten!
Referent	Frau Rhonda L. Bowen (https://bowen-crossculture.com)
Termin	05.06.19 9:00 -16:00 Uhr
Ort	INFOR-Räume, Kesselstraße 17, 70327 Stuttgart
Kosten	200,00 € netto

Workshop-Ausrichtung

IT Support: eine der besten Aufgaben der Welt! Wenn Du das glaubst, weißt Du, dass Du gerne Deine Arbeit machst und für Deine Anwender, Kollegen und Vorgesetzten da bist. Und obwohl Du die Technik, die Herausforderungen und kniffligen Fragen so magst, manchmal ist es nicht so erfüllend und die Schwierigkeiten scheinen größer als die Freude. Was kannst Du tun, wenn die Menschen, die Deine Hilfe brauchen, sich nicht klar ausdrücken können? Was passiert, wenn die Emotionen hochschaukeln und beide Parteien den Blick für die Sache verlieren? Warum hörst Du viel zu selten, dass jemand Deine Arbeit schätzt und Dir dankbar ist, weil Du ihr/ihm so sehr geholfen hast?

Diese, und viel ähnliche Fragen, sind ein wichtiger Teil der Arbeit eines IT Experten. Wenn wir uns die Zeit nehmen, darüber nachzudenken, was gut und weniger gut läuft, und dann uns gemeinsam hinsetzen und überlegen, was wir verbessern können, sind wir sicherlich einen Schritt weiter. Beim Workshop wollen wir nicht nur diskutieren, welche Verbesserungen möglich sind, sondern auch den Ursachen auf den Grund gehen, neue Techniken und Methoden ausprobieren, um die Situation zu verbessern, und alles dann in einem Leitfaden zusammenstellen, damit unser Alltag auch besser läuft.

Min. Teilnehmerzahl	: 8
Max. Teilnehmerzahl	: 12
Zielgruppe	: Support-Mitarbeiter

Workshop-Ziel

- Ziele:**
- Verständnis für unterschiedliche Sichtweisen gewinnen
 - Win-Win Ergebnisse herbeiführen
 - Konfliktpotential verringern
 - Probleme konstruktiv besprechen und lösen
 - Vorgehensweisen für Support Leistungen vorbereiten
 - Erstellung eines Kommunikationsleitfadens
- Inhalte:**
- Austausch der Teilnehmer zur aktuellen Situation
 - Katalog der wichtigsten Werkzeuge erstellen
 - Kooperationen entwickeln
 - Situationen und Prozesse identifizieren und definieren
 - Faktoren für verbesserte Interaktionen benennen und umsetzen
 - Leitfaden für Kommunikation erstellen
 - Ideen ausprobieren und Feedback zu eigenem Umgang erhalten
- Methoden:** Bedarfsanalyse, Übungen, Diskussionen, spielerische Interaktionen

Agenda

- 09:00-09:30 Workshop Einführung / Organisation / Teilnehmer stellen sich vor
- 09:30-10:00 Positive und negative Aspekte benennen und einordnen
- 10:00-10:30 Übersicht eines Regelwerks erstellen
- 10:30-10:45 Pause**
- 10:45-12:00 Kommunikationsprobleme: Auslöser und mögliche Vorgehensweisen
- 12:00-13:00 Mittagspause**
- 13:00-14:15 Umgang mit Fragen / Fragetechniken / Fragenkatalog erstellen
- 14:15-14:30 Pause**
- 14:30-15:30 Umgang mit „menschlichen / weichen“ Faktoren
- 15:30-16:00 Feedback zu den Übungen, zum Leitfaden und zum Workshop