



WORKSHOP HELPDESK MEDEWERKER

Deze workshop is een combinatie van technische vaardigheden en communicatieve vaardigheden.

Technisch gesproken wordt het helpdeskproces (incident management) behandeld.

Communicatief is het belangrijk om met de user te praten en het incident zo goed mogelijk te beschrijven.

In deze workshop komen aspecten naar voren zoals het omgaan met lastige/boze users, het op de juiste manier communiceren met de users over de status van hun incident en de communicatie met de processen die achter de helpdesk liggen (2e lijns, 3e lijns, oplosgroepen enz.)

DOELGROEP

Geschikt voor particulieren, non-profit organisaties, mkb, organisaties, bedrijven en onderwijsorganisaties.

TIJDSDUUR

1-2 dagen in overleg

Deze workshop is ook te verdelen in college- of lesreeksen.