



KATALOG EFTERÅR 2018

IT SERVICE DESK | KUNDESERVICE



IT SERVICE DESK

LEAN IT

ITIL®

ANDEN IT-UDDANNELSE

KUNDESERVICE

SIMULATIONSSPIL

NETVÆRK

AKTUELLE ARRANGEMENTER

IT SERVICE DESK

SDCOMM® - KOMMUNIKATIONSUDDANNELSEN FOR SERVICE DESK MEDARBEJDERE

Sådan udvikler du en effektiv Service desk, der skaber værdi for brugerne. Du lærer en række helt konkrete teknikker og metoder, som styrker dine kommunikative evner i det daglige arbejde i Service desken.

PROFESSIONEL IT SUPPORT

Du lærer at skabe den gode serviceoplevelse med baggrund i den enkelte brugers individuelle behov for kommunikation. Samt at forstå, hvad der driver brugerne, og hvorfor de kontakter os.

SUCCEFULD INCIDENT MANAGEMENT

Du lærer konkrete og anerkendte teknikker til at hjælpe dine brugere hurtigst muligt og på den mest effektive måde.

TEAMLEDELSE I IT-AFDELINGEN

Værktøjer til kompetenceopbygning og motivation i dagligdagens IT-afdeling. Det handler om at udvikle adfærd og indstilling til brugere og serviceoplevelser.

OPTIMAL VIDENDELING I SERVICE DESKEN

Du lærer konkrete metoder til videndeling/ knowledge management. Metoderne kan bruges både til personlig vidensopsamling – og til at forbedre hele afdelingens knowledge management.

PERSONLIG EFFEKTIVITET I SERVICE DESKEN

Du lærer nye værktøjer til personlig udvikling og øget effektivitet i det daglige arbejde. Herunder at skelne mellem forstyrrende elementer og håndgribelige opgaver.

ITIL®

ITIL® FOUNDATION

De grundlæggende elementer i ITIL med udgangspunkt i livscyklussen for en service, herunder elementer som ydelser, processer, roller, systemer, værktøjer og modeller. ITIL er en meget omfangsrig best practice, og kurset vil først og fremmest give dig et overblik over det omfattende stofområde.

Kan også tages som e-learning.

INTERMEDIATE E-LEARNING
FÅ 10% RABAT PÅ KURSUSPRISEN!
Kontakt os og få en helt unik vouchercode.

ITIL® INTERMEDIATE

Tilbydes som e-learning.

ITIL® OPERATIONEL SUPPORT AND ANALYSIS (OSA)

ITIL® PLANNING, PROTECTION AND OPTIMIZATION (PPO)

ITIL® RELEASE, CONTROL AND VALIDATION (RCV)

ITIL® SERVICE OFFERINGS AND AGREEMENTS (SOA)

ITIL® MANAGING ACROSS THE LIFECYCLE (MALC)

LEAN IT

LEAN IT FOUNDATION

Giver deltageren en grundlæggende forståelse for, hvad Lean indeholder i forhold til en it-organisation.

LEAN IT KAIZEN (Firmaforløb)

Du lærer at anvende Lean ITs Kaizen projektmodel og fokuserer på, hvordan adfærd, indstilling og organisering skal håndteres for at få mest ud af forbedringerne.

ANDEN IT-UDDANNELSE

SIAM® FOUNDATION

Service Integration and Management (SIAM®) er en management metodik, som giver dig løsningen på dine udfordringer med multisourcing.

KEPNER-TREGOE® FOUNDATION

Lær en systematisk proces til problemløsning, og find hurtigere frem til root cause af enhver type problem. Anbefales officielt af ITIL® som en Best Practise til praktisk problem management.

NUDGING I IT

Giver indsigt i en række enkle mekanismer og værktøjer, som kan føre til reel adfærdsændring i din virksomhed indenfor områder som arbejdsprocesser, servicedesign og træning.

DEVOPS FUNDAMENTALS

Introduktion til DevOps med gennemgang af de grundlæggende kompetencer og principper, der kræves for at begynde et kulturskifte og nyt agilt mindset for et mere effektivt samarbejde mellem IT-drift og udvikling.

PRINCE2® FOUNDATION

Ved at have en struktureret og gennemtestet tilgang til projektstyring, der kan tilpasses organisationen eller det enkelte projekt, er du sikker på at få flere projekter kørt succesfuldt i mål med det forventede udbytte som resultat.

BUSINESS RELATIONSSHIP MANAGEMENT (BRM)

For dig, der gerne vil have redskaber til at sikre, at dialogen og relationerne bliver løftet til det rette strategiske niveau – og at begge dele er baseret på gensidig professionel tillid og respekt.

FORANDRINGSLEDELSE

Redskaber til at drive forandringer på en måde, der sikrer grundig forankring i organisationen, og som samtidig har fokus på trivsel og medarbejdere og lederes mulighed for at fokusere på kerneopgaven.

VERISM™ FOUNDATION

Få overblik over din organisations eksisterende rammeværktøjer. VeriSM™ er en Service Management tilgang, der understøtter virksomhedens digitalisering.

Alle kurser tilbydes også som firmaforløb, der kan tilpasses din virksomhed, organisation eller afdelings konkrete dagligdag. Kontakt os for mere information!



KUNDESERVICE

SERVICESHOLEN.DK

SERVICE MINDSET

Et stærkt teoretisk og praktisk fundament til at skabe den bedste mulige serviceoplevelse i enhver kundekontakt. Efter Service Mindset forstår du DNA'et i den gode serviceoplevelse.

TELEFONISK KOMMUNIKATION

Du lærer håndgribelige metoder til både at styre samtalen og give kunden en rigtig serviceoplevelse.

PROFILTYPER

Lær at se bagom den umiddelbare adfærd, og forstå kundens profil og intention. Bliv bevidst om din egen profiltype, fordi det giver dig indsigt i dine styrker og udfordringer i forhold til andre profiltyper.

SALG VIA KUNDESERVICE

Service hjælper folk mens salg gør det modsatte og "prækker folk noget på". Vi arbejder med mindset og udfordrer den gængse service ≠ salg tankegang.

MÅLINGER OG KPI'ER I SERVICE

Du lærer de nyeste teknikker og metoder inden for KPI'er og forskellige målingsområder.

Serviceskolen.dk er udviklet i samarbejde med:

DIALOG+

SKRIFTLIG KOMMUNIKATION

Du lærer konkrete teknikker til effektiv og tidsbesparende skriftlig kommunikation, der samtidig giver kunden en positiv og god serviceoplevelse.

KROPSSPROG I KUNDEKONTAKTEN

Kend mekanismerne bag både dit eget og kundernes kropssprog, så du med enkle teknikker kan lære at skabe rigtig gode kundeoplevelser alene via din fysiske måde at være på.

KLAGEHÅNDTERING

Du lærer helt konkrete kommunikative teknikker, som gør dig i stand til at håndtere utilfredse kunder.

TOUCHPOINTS, KUNDEREJSER OG SERVICEDESIGN

Du lærer redskaber til at arbejde aktivt med kunderejser i din egen virksomhed.

Skræddersy din uddannelse med kurserne fra Serviceskolen.dk.

Eller kontakt os for et internt forløb, der er tilpasset din virksomhed.

Serviceskolen.dk©



Besøg os på www.serviceskolen.dk

SIMULATIONSSPIL

Tilbydes som firmaforløb

GRAB@PIZZA™ – BUSINESS-IT ALIGNMENT I PRAKSIS

Hver simulation bliver skræddersyet til jeres egne konkrete målsætninger og problemer inden for forretning og IT.

APOLLO 13™ – AN ITSM CASE EXPERIENCE

Lær at omsætte procesteorier til praksis og øge teamwork på tværs af afdelinger

NETVÆRK

NETVÆRK FOR KUNDESERVICECHEFER

Netværket henvender sig til kundeservicechefer og -direktører, som agerer på strategisk/taktisk niveau med ledelse af ledere. Som medlem brænder du for ledelse, udvikling og innovative måder at bedrive kundeservice på.

Interesseret? Så kontakt:

Jens Severinsen

Salgs- og marketingchef, Peopleteam

Mail: Jens@peopleteam.dk

Mobil: +45 4275441

Netværket drives i samarbejde med:



AKTUELLE ARRANGEMENTER

GRATIS SEMINAR: STYRK JERES ARBEJDSKULTUR

29. november 2018 | Dokk1, Aarhus & 27. november 2018 | Glostrup

Lær hvordan du opnår en stærk arbejdskultur på din arbejdsplads – herunder den interne kommunikation og samarbejde. Få en introduktion til kulturværktøjet Competing Values Frameworks.

KONFERENCE: KUNDESERVICE & KUNDEOplevelser 2019

31. januar 2019 | København

Årets kundeservice-konference hvor du får indblik i fremtidens kunde- og brugerservice!

Hør om alle de nyeste trends inden for kundeservice, herunder Service Mindset, fra Costcenter til profitcenter, kundefokus, kundetrilfredshed, agil forretningsudvikling, talegenkendelse, automatisering, AI, Big Data, machine-learning, RPA og meget mere!

Find alle aktuelle arrangementer i vores [Eventkalender](#)



Besøg os på www.peopleteam.dk

KONTAKT OS




Generelle henvendelser: info@peopleteam.dk

Salg: +45 42 75 44 14

Rådgivning: +45 93 98 98 83

 www.facebook.com/peopleteam.dk

 [@Peopleteam](#) & [@Service desk og IT support arrangementer i Danmark](#)

 Tilmeld dig vores nyhedsbrev via. vores hjemmeside: www.peopleteam.dk

⇒ De fleste af vores kurser tilbydes også som interne firmakurser, som er tilpasset Jeres ønsker og behov.

SAMARBEJDSPARTNERE

Vores store udbud af kurser og arrangementer tilbydes i samarbejde med:



TEKNOLOGISK
INSTITUT

