



KURSUSKATALOG 2025

IT SERVICE | KUNDESERVICE | BORGERSERVICE

ITIL® 4
KUNDESERVICE
NETVÆRK
VIRTUELLE KURSER

IT SERVICE
SIMULATIONSSPIL
KONFERENCER
BORGERKONTAKT

IT SERVICE

SDCOMM® KOMMUNIKATIONSUDDANNELSEN FOR SERVICE DESK MEDARBEJDERE

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

CUSTOMER EXPERIENCE I IT SERVICE DESKEN

Få kompetencer og bevis for, at du har kendskab til metoder og værktøjer, der skaber excellente brugeroplevelser i din hverdag.

SUCCESSFUL INCIDENT MANAGEMENT

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

PROBLEMLØSNING I IT

Kurset giver dig praktiske redskaber til at identificere og løse problemer. Metoden kan anvendes til alle typer af problemer, og er særligt egnet til IT-problemer.

OPTIMAL VIDENDELING I SERVICE DESKEN

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

DEN MODERNE IT-SUPPORT

Styrk din faglige profil som IT Service Desk medarbejder med viden og værktøjer inden for IT Service området.

ITIL® 4

ITIL® 4 FOUNDATION

En grundig indføring i ITIL med særlig vægt på struktur, grundlæggende koncepter og terminologi. ITIL 4 bidrager med en operationel og end-to-end digital model til levering og drift af produkter og IT services.

ITIL® 4 INTRO

Skræddersyet introduktionskursus baseret på din virksomheds konkrete situation.

ITIL® 4 HIGHER LEVEL

CREATE, DELIVER & SUPPORT

DIRECT, PLAN & IMPROVE

DIGITAL & IT STRATEGY

ITIL PRACTICE MANAGER

MONITOR, SUPPORT & FULFIL

- Incident management
- Problem management
- Service desk
- Service request management
- Monitoring and event management

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

KURSER I BORGERKONTAKT

BORGERSERVICE SKOLEN.DK

DET FYSISKE MØDE

Din personlige fremtoning har stor betydning for, hvordan borgeren opfatter dig. Med indsigt i dit eget kropssprog og borgerens kropssprog, kan du med simple kropssprogsteknikker skabe endnu bedre fysiske møder med borgeren.

TELEFONISK BORGERKONTAKT

Lær kommunikative teknikker til bedre telefonisk borgerkontakt. Du lærer håndgribelige metoder til både at styre samtalen og til at give borgeren en positiv serviceoplevelse.

KONFLIKTHÅNDTERING

Vanskelige samtaler og konflikter med borgere kan være en belastning og en arbejdsopgave, som har negativ effekt på motivation og arbejdsglæde. Lær at navigere i konflikter, og anvende konflikt nedtrappende kommunikationsteknikker.

PROFILTYPER

Som medarbejder i borgerservice er det vigtigt, at du kan give alle borgere en positiv serviceoplevelse, uanset hvordan de møder dig. Derfor er det en god ide at kunne se bagom den umiddelbare adfærd, og forstå borgerens profil, motivation og intention.

At levere positive serviceoplevelser forudsætter medarbejdere, som er dygtige til at kommunikere. Borgerservice skolen er for medarbejdere med borgerkontakt. Vi gennemfører kommunikationskurser i din kommune, og hjælper jer med at betone den positive serviceoplevelse for kommunens borgere. Kontakt os for at høre, hvordan vi kan specialtilpasse et kursus til netop jer.

NETVÆRK

KUNDESERVICENETVÆRK

Skræddersyede kundeservicenetværk på forskellige niveauer til dig, der har et ønske om at bedrive innovativ kundeservice.

Netværket drives i samarbejde med Change-Ahead.

NETVÆRK FOR IT SUPPORTCHEFER

Møderne vil være som et udviklingslaboratorium for dig, da set-up'et i gruppen vil minde om en workshop.

Netværket drives i samarbejde med IT People Denmark.

Interesseret?

Kontakt: Jens Severinsen, jens@peopleteam.dk – mobil: +45 4275441

Alle kurser under Borgerserviceskolen.dk tilbydes som firmaforløb, der kan tilpasses lige præcis jeres borgerservice og jeres medarbejdere. Kontakt os for mere information.

SIMULATIONSSPIL

Tilbydes som firmakursus

MARSLANDER® – AN ITIL® 4 SIMULATION

Lær ITIL® 4 principperne gennem et simulationsspil. Spillet kan bruges både som introduktion til ITIL® 4 eller som faglig teambuilding.

GRAB@PIZZA™ – BUSINESS-IT ALIGNMENT I PRAKSIS

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

CarGO – ITSM ESSENTIALS

Lær sund og værdiskabende ITSM gennem interaktiv undervisning. CarGO fokuserer på, hvordan IT Service Management fungerer i praksis. I simulationen lærer du, hvordan sunde processer fungerer og hænger sammen.

APOLLO 13™ – AN ITSM CASE EXPERIENCE

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

DRONERÆS® – TEAMBUILDING OG LÆRING PÅ SAMME TID

Droneræs er et helt nyt teambuilding-arrangement, hvor teamet arbejder seriøst i en sjov og faglig kontekst. Droneræs tilpasses til jeres aktuelle situation og behov, herunder deltagerantal, varighed og formål med dagen.

VIRTUELLE FIRMAKURSER

Peopleteam tilbyder størstedelen af vores kurser som virtuelle firmakurser. Kontakt Jens Severinsen på jens@peopleteam.dk for at høre mere om mulighederne.

ÅRLIGE KONFERENCER

KUNDESERVICE & KUNDEOplevelser

KISS KONFERENCEN (Kundeservice – IT Service & Support)

Konferencerne afholdes forår/efterår, og er de største årlige mødepladser for folk, der arbejder inden for IT Service Desk og kundeservice. Konferencerne stiller skarpt på de udfordringer og muligheder, du står over for i branchen. Opdaterede programmer finder du på vores hjemmeside.

Find alle vores aktuelle arrangementer i Eventkalenderen – www.peopleteam.dk

KUNDESERVICE

SERVICESKOLEN.DK

SERVICE MINDSET

Et stærkt teoretisk og praktisk fundament til at skabe den bedst 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.

MÅLINGER OG KPI'ER I SERVICE

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

KLAGEHÅNDTERING

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

SKRIFTLIG KOMMUNIKATION

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

CX DIPLOMA CLASS

Få kompetencer og bevis for, at du har kendskab til metoder og værktøjer, der skaber loyalitet og fremtidig vækst. Du lærer at omsætte de lærte teorier til praktisk handling i din hverdag.

P-GAP

P-GAP står for Perception Gap og er en metode til at kortlægge den emotionelle afstand mellem medarbejderen og kunden. Konceptet fungerer både på kald, mail, chat og ved fysisk interaktion.

CHATBOTKURSUS

Kundeservice og IT Support står over for en omvæltende digital transformation forårsaget af udviklingen i AI. Vær med fra starten.

TOUCHPOINTS, KUNDEREJSER OG SERVICEDESIGN

Kundens (service-)oplevelse i alle Touchpoints påvirker kunderelationen, og det er derfor vigtigt at have fokus på kvaliteten i kundens rejse og berøring med din virksomhed. Du lærer redskaber til at arbejde aktivt med kunderejser i din egen virksomhed.

RELATIONEL KOORDINATION I KUNDESERVICE

Relationel Koordination indeholder fantastiske redskaber til at sikre, at alle bidrager aktivt til at sætte kunden i centrum. Metoden giver alle fælles forståelse for opgaver og målsætninger, og giver alle bevidsthed om, hvordan de helt konkret kan bidrage til bedre kundeoplevelser.

Skræddersy din uddannelse med kurserne fra Serviceskolen.dk.

Kontakt Jens Severinsen på jens@peopleteam.dk for et internt forløb, der er tilpasset din virksomhed.


Serviceskolen.dk©



Generelle henvendelser: Info@peopleteam // Salg: +45 42 75 44 14 // Rådgivning: +45 93 98 98 83

 @Peopleteam & @Service desk og IT support arrangementer i Danmark

 www.facebook.com/peopleteam.dk

 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:



DIALOG+

WINHOLISTIC

Kursusplanen
+45 7023 2650

Change Ahead
Growing people & business

it people denmark
pay it forward

COMPUTERWORLD
Kurser



**TEKNOLOGISK
INSTITUT**

ITIL® is a registered trademark of the PeopleCert group. Used under licence from PeopleCert. All rights reserved. Apollo 13 – an ITSM case experience™ and MarsLander® – An ITIL® 4 simulation are Trademarks of GamingWorks. Grab@Pizza™ is a Trademark of GamingWorks.