

Überblick

Lehrgang zum Certified IT Service Engineer (CISE)



Mit den Trainings zum Certified IT Service Engineer professionalisieren Sie Ihr Knowhow. Bauen Sie neben der Fachkompetenz Ihre methodischen und kommunikativen Fähigkeiten für den IT-Service und Support aus. In drei Modulen trainieren Sie Ihre **Kommunikations- und Lösungskompetenz** bei der Bewältigung täglicher Anforderungen und werden so zum anerkannten Experten und **Kundenorientierer**. Die Ausbildung zum IT Service Engineer unterstützt eine erfolgreiche Karriere im IT-Service und HelpDesk.

Zielgruppe

Alle Mitarbeiter im IT-Service / Customer Support / HelpDesk / ServiceDesk / Benutzerservice, die vor allem am Telefon und per E-Mail IT-Support leisten.

Nutzen

Die CISE-Zertifizierung macht Mitarbeiter zu Profis in Sachen Anwenderkommunikation und -betreuung im Unternehmen. Die **Arbeit im IT-Support** wird entspannter und befriedigender, die Kommunikation mit dem Kunden/Anwender zielführender.

Überblick

Das aktive Erleben von typischen Servicesituationen steht im Mittelpunkt der marillabax Trainings. In erfahrungsorientierten Übungen werden die Teilnehmer aufgefordert, sich aktiv einzubringen und konkrete Aufgaben zu lösen. Dieser Ansatz führt zu einem abwechslungsreichen, praxisnahen und nachhaltig wirkenden Training.

Termine



www.marillabax.de/akademie/

Investition

CISE-Lehrgang gesamt
3 x 3 Tage intensives Training

EUR 3.990,- *

CISE-Module 1 – 3
pro Modul EUR 1.390,-*
Einzelbuchung möglich

EUR 390,-*

optionale Abschlussprüfung
inkl. Abschlusszertifikat

*zzgl. ges. MwSt.

Trainingsinhalte:

Modul 1: Kundenorientierung und Servicequalität im Helpdesk

- Anwender verstehen und serviceorientiert handeln
- Kommunikation und Verhalten am Telefon
- Lösungsorientiert und verständlich formulieren in E-Mails

Modul 2: Lösungskompetenz im Helpdesk

- Gezielte Fragetechnik mit der TMP Methode
- Priorisieren und Kategorisieren von Störungen
- Dokumentieren und Wissen weitergeben

Modul 3: Konfliktmanagement im Helpdesk

- IT-Servicequalität messbar machen - Kennzahlen
- Konflikte im Vorfeld erkennen und vermeiden
- Aktiver Umgang mit vorhandenen Konflikten



Abschlussprüfung zum Certified IT Service Engineer (CISE)

Alle behandelten Themen und Fragestellungen werden praxisorientiert testiert und zertifiziert. So wird eine gleichbleibend hohe Qualität des Lehrgangs sichergestellt.

Ablauf und Inhalte der Prüfung:

- Schriftliche Prüfung (90 Min)
- Rollenspiel vor dem Prüfungsausschuss (15 Min)
- Ticketdokumentation (10 Min)
- Mündliche Prüfung (15 Min)

Jedes Trainingsmodul umfasst 3 Tage, jeweils inkl. Teilnehmerunterlage, Getränke, Snacks, Mittagessen und kommentiertem Fotoprotokoll. Modul 1 zusätzlich inkl. E-Learning ‚Kommunikation im Service‘.

marillabax Methodik

Wachsen durch Erfahrungen - aktiv, praxisnah, authentisch

Die marillabax Trainings zeichnen sich durch die hohe Praxisorientierung, nachhaltigen Lernerfolg und erfahrungsorientiertes Lernen durch Erleben aus.

Als **Spezialist für Servicequalität im technischen Service** wissen wir genau, worauf es bei nachhaltigen Trainingsmaßnahmen ankommt. Daher konzentrieren wir uns im Training darauf, praktische Erfahrungen mit den Teilnehmern auszutauschen, anhand von ganz konkreten Beispielen zu trainieren, Trainingsimpulse durch gezielte und lockere Übungen zu setzen. Das Erleben einer typischen Servicesituation steht für uns im Vordergrund. Die Trainer sind von uns intensiv darauf geschult, aus einer lockeren Übung, die auf den ersten Blick nichts mit Service zu tun hat, einen praktischen Bezug abzuleiten und die entsprechende Fokurmethode herzuleiten. Die Teilnehmer erfahren statt einer Power-Point-Wüste sehr abwechslungsreiche Trainings mit gezielter Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten.



„Beim Spiel kann man einen Menschen in einer Stunde besser kennenlernen, als im Gespräch in einem Jahr.“

Platon

Kundenstimmen

Anh Minh Nguyen, IT-Service, LVR-InfoKom

„Die CISE-Seminarreihe war eine schöne Erfahrung und die Lerninhalte lassen sich in großem Umfang in meinem Berufsalltag im Telefonsupport einsetzen.“

Die marillabax Trainings geben den Teilnehmern wertvolle Hilfsmittel und Werkzeuge mit, die man auch wirklich umsetzen kann und die alltagstauglich sind. Mir hat es wirklich viel gebracht!“

Nils Baltersee, Support, GIS Consult GmbH

„Die Reflexion der eigenen Situation durch die Lern- und Erlebnisspiele war für mich sehr einprägsam. Ich habe gelernt, was man als Gepäck für die Arbeit mitnehmen kann und welche Gepäckstücke man lieber wegwirft.“

Auch hat mir der Austausch mit den Teilnehmern aus ähnlichen Bereichen sehr gut gefallen. Ich konnte sehen, dass auch andere Supporter mit vergleichbaren Problemen beschäftigt sind.“

Sparringspartner marillabax

Wir begleiten seit 2003 mittelständische Unternehmen bei der Entwicklung ihrer Servicequalität und Serviceeffizienz. Dabei steht die strategische und operative Ausrichtung auf **Kunden- und Serviceorientierung** im Vordergrund. In den Branchen Maschinen-/Anlagenbau, ITK und Medizintechnik kennen wir uns gut aus und bieten neben den Beratungsprojekten Trainings und Lehrgänge mit den Schwerpunkten Servicequalität, Kundenorientierung, Softskills und effizientes Arbeiten an.

Wir lassen Sie nicht allein - oft fehlt es den Serviceverantwortlichen vor allem an Zeit und Ideen, um Ihren Service strategisch weiterzuentwickeln. Sie sind sich nicht sicher, wie Sie die Weichen stellen sollen und wünschen sich Impulse von außen? Benötigen einen professionellen Blick auf Ihre Pläne und entweder Bestätigung oder Korrektur? Mit uns gewinnen Sie einen ehrlichen und offenen Sparringspartner, der Ihnen direkt ins Gesicht sagt, was Sie richtig machen, wo Sie betriebsblind sind und was Ihnen fehlt. Tut manchmal weh, ist jedoch hilfreich und wir bleiben dabei natürlich immer konstruktiv und fair.

