

ALTKOM AKADEMIA
SPÓŁKA AKCYJNA**Efektywny Help Desk - trening kluczowych kompetencji - forma zdalna w czasie rzeczywistym TERMIN GWARANTOWANY**

Numer usługi 2024/11/08/120967/2402994

zdalna w czasie rzeczywistym

Usługa szkoleniowa

12 h

16.12.2024 do 17.12.2024

1 783,50 PLN brutto

1 450,00 PLN netto

148,63 PLN brutto/h

120,83 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników z branży IT zespołów wsparcia i help desk.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	09-12-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	12
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa potwierdza przygotowanie Uczestnika do efektywniejszej pracy w Help Desku, a także umiejętność asertywnej komunikacji z klientem. Uczestnik po szkoleniu buduje profesjonalny wizerunek działu Help Desk, stosuje najważniejsze elementy skutecznej komunikacji, stosuje ilościowe i jakościowe mierniki efektywności pracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje efektywny Help Desk	<ul style="list-style-type: none"> - wskazuje rolę i miejsce Help Desk w procesach IT - charakteryzuje Help Desk jako kluczowy obszar budowania pozytywnego wizerunku IT w organizacji 	Test teoretyczny
Skutecznie komunikuje się w Help Desk	<ul style="list-style-type: none"> - charakteryzuje najważniejszych elementów skutecznej komunikacji Help Desk - charakteryzuje typologię stylów komunikacyjnych - charakteryzuje model czterech płaszczyzn komunikatów według von Thuna 	Test teoretyczny
Dociera do potrzeb klienta	<ul style="list-style-type: none"> - charakteryzuje techniki efektywnego pozyskiwania informacji od klientów 	Test teoretyczny
Przeprowadza trudne rozmowy z klientami	<ul style="list-style-type: none"> - definiuje asertywność - charakteryzuje podejście NVC - charakteryzuje techniki radzenia sobie ze stresem 	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

tak

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

tak

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

tak

Program

AGENDA SZKOLENIA

1. Czym jest efektywny Help Desk

- Rola i miejsce Help Desk w procesach IT
 - Help Desk jako kluczowy obszar budowania pozytywnego wizerunku IT w organizacji
2. Wprowadzenie w tematykę komunikacji w Help Desk
 - Pokazanie najważniejszych elementów skutecznej komunikacji Help Desk
 - Komunikacja od ogółu do szczegółu oraz dopasowanie języka do poziomu nadawcy komunikatu
 - Typologia stylów komunikacyjnych – wpływ na efektywną komunikację
 3. Skuteczna komunikacja pracownika Help Desk cz. 1
 - Pozytywna postawa w sytuacji obsługi użytkownika – filary obsługi klienta
 - Komunikacja werbalna i niewerbalna - jak skutecznie się komunikować twarzą w twarz oraz podczas rozmowy telefonicznej
 - Modulacja głosu jako narzędzie komunikacji telefonicznej
 4. Skuteczna komunikacja pracownika Help Desk cz. 2
 - Najczęstsze źródła nieporozumień w komunikacji z klientem Help Desk
 - Umiejętności formułowania zrozumiałych i precyzyjnych wypowiedzi
 - Umiejętności rozumienia wypowiedzi innych osób
 - Model czterech płaszczyzn komunikatów według von Thuna
 5. Docieranie do potrzeb klienta
 - Techniki efektywnego pozyskiwania informacji od klientów
 - Pytania otwarte oraz zamknięte - kiedy ich używać
 - Różne rodzaje pytań - ich skuteczność w zależności od celu rozmowy
 - Aktywne słuchanie - słyszenie versus słuchanie
 6. Trudne rozmowy z klientami
 - Asertywnie, czyli jak?
 - Podejście NVC – komunikacja bez przemocy
 - Budowanie asertywnych komunikatów
 - Asertywna odmowa
 - Obrona granic
 - Radzenie sobie z negatywnymi emocjami - techniki radzenia sobie ze stresem

Efekty uczenia zostaną zweryfikowane przed szkoleniem i po szkoleniu poprzez pre i post testy w formie testu teoretycznego zamkniętego w formie on-line.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Czym jest efektywny Help Desk wykład	Agnieszka Nowicka-Przyborska	16-12-2024	09:00	11:00	02:00
2 z 8 Wprowadzenie w tematykę komunikacji w Help Desk wykład	Agnieszka Nowicka-Przyborska	16-12-2024	11:00	12:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 8 Komunikacja od ogółu do szczegółu oraz dopasowanie języka do poziomu nadawcy komunikatu ćwiczenia	Agnieszka Nowicka-Przyborska	16-12-2024	12:30	14:00	01:30
4 z 8 Typologia stylów komunikacyjnych – wpływ na efektywną komunikację wykład	Agnieszka Nowicka-Przyborska	16-12-2024	14:00	15:00	01:00
5 z 8 Skuteczna komunikacja pracownika Help Desk cz. 1 ćwiczenia	Agnieszka Nowicka-Przyborska	17-12-2024	09:00	11:00	02:00
6 z 8 Skuteczna komunikacja pracownika Help Desk cz. 2 ćwiczenia	Agnieszka Nowicka-Przyborska	17-12-2024	11:00	12:30	01:30
7 z 8 Docieranie do potrzeb klienta ćwiczenia	Agnieszka Nowicka-Przyborska	17-12-2024	12:30	14:00	01:30
8 z 8 Trudne rozmowy z klientami ćwiczenia	Agnieszka Nowicka-Przyborska	17-12-2024	14:00	15:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 783,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 450,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

148,63 PLN

Koszt osobogodziny netto

120,83 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Agnieszka Nowicka-Przyborska

Wykształcenie:

Wykształcenie wyższe

2014r. – 2017r. studia doktoranckie – Uniwersytet Gdański, Wydział Zarządzania

2006r. - 2008r. studia podyplomowe - Wyższa Szkoła Turystyki

i Hotelarstwa w Gdańsku, kierunek – Zarządzanie w Turystyce

i Hotelarstwie

2000r.-2001r. studia podyplomowe - Uniwersytet Szczeciński, Wydział Zarządzania i Ekonomiki

Usług, specjalność – Zarządzanie

i Marketing w Łączności.

1992r.-1997r. – studia magisterskie – Uniwersytet im. Mikołaja Kopernika w Toruniu, Wydział Nauk

Ekonomicznych i Zarządzania, kierunek – Zarządzanie i Marketing

Doświadczenie trenerskie: • aktualnie prowadzi szkolenia dla Altkom Akademia z zakresu

przywództwa, zarządzania sytuacyjnego, zarządzania przez cele, zarządzania projektami,

zarządzania zmianą i zarządzania sobą w zmianie, zarządzania zespołem, wystąpień publicznych,

komunikacji kryzysowej, marketingu wizerunku, budowania zespołu, komunikacji w zespole,

motywacji, obsługi klienta, zarządzania czasem, etykiety w biznesie, kreowania wizerunku w

biznesie

Uczestnicy warsztatów podkreślają jej bogate praktyczne doświadczenie, poszukiwanie rozwiązań

realnych sytuacji biznesowych firm uczestniczących w warsztatach, pełne zaangażowanie

uczestników w pracę zespołową przy jednoczesnej dobrej atmosferze i otwartej komunikacji

sprzyjającej pracy twórczej.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Na platformie Wirtualna Klasa Altkom Akademii udostępnione zostaną bezterminowo materiały szkoleniowe (tj. np. podręczniki/prezentacje/materiały dydaktyczne niezbędne do odbycia szkolenia/ebooki itp.), zasoby bazy wiedzy portalu oraz dodatkowe informacje od trenera. Uczestnicy zachowują bezterminowy dostęp do zasobów Mojej Akademii i materiałów szkoleniowych zgromadzonych w Wirtualnej Klasie szkolenia. Platforma do kontaktu z trenerami, grupą i całą społecznością absolwentów jest portal Moja Akademia.

Warunki uczestnictwa

Niezbędnym warunkiem uczestnictwa w szkoleniach dofinansowanych z funduszy europejskich jest założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapis na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie warunków przedstawionych przez danego Operatora, dysponenta funduszy publicznych, do którego składają Państwo dokumenty o dofinansowanie do usługi rozwojowej.

Ogólne warunki uczestnictwa w zajęciach zostały zamieszczone na stronie: <https://www.altkomakademia.pl/ogolne-warunki-uczestnictwa-w-szkoleniach/>

Informacje dodatkowe

Po szkoleniu Uczestnik otrzyma zaświadczenie o ukończeniu szkolenia.

Trener podczas szkolenia będzie organizował krótkie przerwy. Informacja o przerwach będzie umieszczona na slajdzie.

Warunki techniczne

Wymagania ogólne realizacji szkolenia w formule distance learning (online): Komputer stacjonarny lub notebook wyposażony w mikrofon, głośniki i kamerę internetową z przeglądarką internetową z obsługą HTML 5. Monitor o rozdzielczości FullHD. Szerokopasmowy dostęp do Internetu o przepustowości co najmniej 25/5 (download/upload) Mb/s. W przypadku szkoleń z laboratoriami zalecamy: sprzęt wyposażony w dwa ekrany o rozdzielczości minimum HD (lub dwa komputery), kamerę internetową USB, zewnętrzne głośniki lub słuchawki.

Platforma komunikacji – ZOOM

Oprogramowanie – zdalny pulpit, aplikacja ZOOM

Link do szkolenia zgodnie z regulaminem zostanie wysłany na 2 dni przed rozpoczęciem usługi.

Link do szkolenia jest ważny w trakcie trwania całej usługi szkoleniowej.

Kontakt



Adrianna Kukurudz

E-mail akukurudz@altkom.pl

Telefon (+22) 801 258 566