

**Kursus****1 dag**

Nr. 90567 A

DKK 5.999

ekskl. moms

Dato

06-11-2020

03-03-2021

14-06-2021

08-09-2021

17-09-2021

Sted

Taastrup

Taastrup

Taastrup

Taastrup

Taastrup

Effektiv IT-support

Du supporterer dine kollegaer og kunder i et eller flere IT-programmer. Kender du det, at dem du supporterer, kontakter dig igen med de samme problemer? At de ikke kan huske, hvad du fortalte dem, de skulle gøre? Eller måske kender du det, at brugerne ikke helt er med på dine faglige termer og har svært ved at forstå det, du mener? Hvis ja, så er dette kursus din mulighed for at kvalificere din support yderligere.

Du vil blive introduceret til, hvad der skal til, for at brugerne bliver mere selvhjulpne på baggrund af din support, og hvordan dialogen mellem jer bliver mere på samme bølgelængde. Vi arbejder med, hvordan mennesker tilegner sig viden på forskellig måde og giver dig muligheden for at tilpasse dig den enkelte. Og så bliver du introduceret til Hel-Del-Hel princippet, som er både enkelt, forståeligt og lige til at gå til.

Deltagerprofil

Dette kursus er for dig, der fungerer som IT-supporter, både på telefonen og face to face. Du skal have lyst til at blive udfordret på din vante måde at supportere på.

Udbytte

- Nemmere dialog med brugerne
- Brugere, der rent faktisk forstår, hvad du snakker om
- Brugere, der bliver mere selvhjulpne
- Værktøjer og modeller til at gøre din support mere effektiv

Indhold

- Hvad gør supersupporteren?
- Forskellige måder at lære på
- Planlægning af din support
- Hel-Del-Hel princippet – når du starter med slutningen
- SMS - modellen - Den gode start – Det forståelige midterstykke – Den gode slutning med
- Opsummering
- Masser af øvelser

Form

Et aktivt, dynamisk og involverende kursus, hvor du selv mærker de principper, der bliver undervist i.

Underviser



Du bliver undervist af Erik Juul, som gennem årene har undervist mere end 1000 personer i effektiv IT-support og undervisning. Erik har en baggrund som folkeskolelærer og har været souschef i en større dansk IT-virksomheds kursusafdeling. Det var her starten gik på den form, som Erik underviser efter. Erik opdagede på den hårde måde, hvordan support og undervisning mere gav frustrerede end glade brugere.

[Se vores udvalg af kurser i facilitering og undervisningsteknik](#)

Har du faglige spørgsmål så kontakt



Hanne Skou-Madsen
+45 72203095
hsm@teknologisk.dk