



HDI DESKTOP ADVANCED SUPPORT TECHNICIAN

Ementa do curso



HDI DAST

DESKTOP ADVANCED SUPPORT TECHNICIAN



Visão geral

O HDI DAST - Desktop Advanced Support Technician, concentra-se na construção de habilidades avançadas, necessárias para fornecer excelente atendimento ao cliente e aumentar a produtividade e as capacidades dos usuários, clientes e negócios. Em suma você aprenderá as técnicas necessárias para entregar um serviço de muita qualidade, no atual, complexo e envolvente mundo dos serviços de suporte / tecnologia que vivemos, olhando para os negócios dos nossos clientes e para a transformação digital que estamos inseridos.

O que você vai aprender

- A função total e completa, bem como o valor para a empresa do técnico especialista de suporte avançado a desktops e workplace em geral, e suas valiosas funções para os negócios.
- A importância de entender o negócio que demanda o suporte, e como fazer parcerias com usuários e clientes para impulsionar o desempenho e a eficiência da área prestadora dos serviços.
- A arte da argumentação, e como usar habilidades eficazes de gestão de relacionamento para se comunicar de forma eficaz com os negócios e melhorar a experiência do cliente (customer / user experience).
- Entenda as diferenças entre troubleshooting e resolução de problemas de fato, e saiba como focar e resolver problemas na raiz (causa-raiz).
- Técnicas avançadas de escuta ativa e estratégias de comunicação que realmente funcionam, com o objetivo de gerenciar comportamentos e situações desafiadoras.

Público-alvo

Profissionais de suporte que almejam desenvolver o conhecimento e o entendimento sobre a prestação de serviços e suporte técnico em níveis especializados, aplicações diversas de negócio, serviços de workplace, entre outros serviços de TI avançados. E aqueles que buscam a certificação internacional HDI DAST - Desktop Advanced Support Technician.



HDI DAST

DESKTOP ADVANCED SUPPORT TECHNICIAN



Certificação Internacional

Esta certificação comprova que os profissionais de atendimento ao cliente possuem as habilidades e técnicas necessárias para fornecer excepcional serviço ao cliente. Ela garante que o profissional sabe como avaliar as necessidades dos clientes, excedendo as suas expectativas.

O exame de certificação está incluído no valor do treinamento e é válido no mundo todo.

Esta certificação do HDI DAST Desktop Advanced Support Technician é vitalícia e não expira.

Conteúdo Programático

Unidade 1: O papel do Técnico Avançado de Suporte Desktop

- Seção 1: A evolução do setor do suporte a campo / field
- Seção 2: O papel do DAST no novo mercado
- Seção 3: O valor do DAST no novo mercado
- Seção 4: O futuro do suporte a campo

Unidade 2: Framework / modelo para prestar um serviço eficiente

- Seção 1: Atuando como um ativo comercial (pós-venda)
- Seção 2: Entendendo o negócio
- Seção 3: Componentes estruturais do negócio
- Seção 4: Estratégia
- Seção 5: Serviços
- Seção 6: Gestão de níveis de serviços
- Seção 7: Procedimentos operacionais padrão
- Seção 8: Alinhamento dos negócios

Unidade 3: Gestão do Relacionamento com o Negócio

- Seção 1: Contato eficaz com o negócio/áreas de negócio
- Seção 2: Melhoria contínua dos serviços



Conteúdo Programático

Unidade 4: Habilidades de aconselhamento

- Seção 1: Sendo um conselheiro do negócio
- Seção 2: Sendo um consultor de tecnologias e processos

Unidade 5: Troubleshooting/ Resolução de Problemas

- Seção 1: Troubleshooting e resolução de problemas
- Seção 2: Gerenciamento de incidentes
- Seção 3: "Chuva" de incidentes
- Seção 4: Gerenciamento de Problemas
- Seção 5: Análise de causa raiz

Unidade 6: Habilidades essenciais de comunicação

- Seção 1: Seja o advogado do cliente
- Seção 2: Escuta ativa
- Seção 3: Componentes de voz
- Seção 4: Linguagem Corporal
- Seção 5: Escolhas corretas de palavras
- Seção 6: Comunicação escrita

Unidade 7: Gerenciando os Stakeholders

- Seção 1: Gerenciando os Stakeholders
- Seção 2: Diplomacia
- Seção 3: Inteligência Emocional
- Seção 4: Empatia
- Seção 5: Negociação e resolução de conflitos

Conclusão:

- Gestão do tempo
- Gestão de projetos
- Gerenciando sua carreira