

Modul 1: Služba za korisnike

U brojnim zanimanjima ljudi su u službi korisnika, bilo da ste zaposleni u nekoj tvrtki gdje ste prvi u kontaktu s korisnicima koji kupuju vaš proizvod, ili da radite u računovodstvu gdje vršite isplatu plaća. Služba za korisnike bavi se svim tipovima korisnika i načinom kako pojedinci koji rade u ovom području mogu napredovati. Stoga ćete uz ovaj tečaj naučiti kako poboljšati vještine koje se odnose na osobni kontakt i telefonske tehnike, suočavanje sa zahtjevnim korisnicima te kako postići da se korisnici vrate.

Modul 2: Korisnička podrška

Podrazumijeva komunikaciju s korisnikom "licem u lice" ili preko telefonskog poziva. No, kroz razvoj tehnologije taj pristup se znatno promijenio i danas uključuje: Internet, web stranice, web chat-ove i sl. Uz ovaj modul naučit ćete o novim mogućnostima u korisničkoj podršci kroz korištenje interneta, ali i kako koristiti te mogućnosti u svoju korist.

Modul 3: Telefonski bonton

Telefonski bonton podrazumijeva jedinstveno svojstvo ili obilježje koje omogućuje dobru komunikaciju unutar i izvan ureda. To je jedan od načina kako pokazati samouvjerenost u izazovnim situacijama, što omogućuje lakše upravljanje nad raznim događajima.

Kroz ovaj modul naučit ćete o važnosti poboljšavanja telekomunikacijskih vještina, jer se samim tim poboljšavaju i ostale vještine potrebne za uspješnu izgradnju karijere.

Modul 4: Obuka kontakt centra

Postoji uvriježeno mišljenje da kontakt centar podrazumijeva prodajne pozive i telemarketing, no postoje brojni načini ako kontaktni centar može pomoći pri unaprjeđivanju tvrtke. Primjerice, pri pružanju korisničke podrške, pri podršci informacijske tehnologije i sl. Ključna stvar dobrog korisničkog iskustva kroz korištenje kontaktnog centra je obuka njegovih zaposlenika. Razlog tome je što korisnici žele dobro obrazovanog agenta koji im daje točne i korisne informacije.

Modul 6: Rad sa zahtjevnim korisnicima

Korisnička služba je pozicija koja je potrebna u svijetu rada danas, jer pomaže tvrtkama da pruže korisnicima sve što im je potrebno. No, također postoje situacije nad kojima je teže upravljati, primjerice kada su korisnici više zahtjevni. Stoga je potrebno steći znanja i vještine kako bi se uspješno riješile i kompleksnije situacije, te da bi obje strane bile zadovoljne.

Stoga ćete kroz ovaj modul naučiti kako dobar odnos prema korisnicima donosi koristi i zaposleniku i korisniku, te u konačnici pridonosi poboljšanju reputacije tvrtke. Također, na ovome modulu ćete steći novu perspektivu u vezi reagiranja na negativne korisničke komentare te kako ih učiniti zadovoljnim.

Modul 6: Kontrola stresa

Pozitivni i negativni stres je stalno prisutan kod svih ljudi, a preporuka je povećavanje pozitivnog stresa, a smanjivanje negativnog. U ovome modulu naučit ćete o metodama koje su korisne za rješavanje stresnih situacija. Također ćete naučiti koji elementi životnog stila se mogu promijeniti kako bi se umanjio stres.