

**4HD é um empreendimento
ROBERTO COHEN,
AUTORIDADE NACIONAL
em Suporte Técnico,
Help Desk e Service Desk**



transformando técnicos
em gestores de suporte


PORTFÓLIO DE TREINAMENTO PARA ÁREAS DE SUPORTE TÉCNICO, HELP DESK E SERVICE DESK

Mudança e desenvolvimento de
comportamento em gestores
e equipes de suporte técnico



www.4hd.com.br
contato@4hd.com.br

facebook.com/boteco4HD
youtube.com/4HDBrasil
slideshare.net/4HDBrasil
flickr.com/photos/4HDBrasil/sets

Telefone
11.3522-5549
 51.9.9292-4070

Caixa Postal 9549
Porto Alegre - RS
Cep 90-441-970

Projeto AJUDA AO RIO GRANDE

específico para empresas gaúchas
edição limitada

treinamento a custos muito baixos



CURSO FORMAÇÃO DO ANALISTA DE HELP DESK E SERVICE DESK

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Manhã

- fluxo de informações
- catálogo de serviços
- problemas no atendimento
- base de conhecimento
- desempenho e performance
- crescimento pessoal (empowerment)

Tarde

- princípios fundamentais do atendimento
- desenvolvimento de empatia na prática
- pecados mortais do atendimento
- segredos do atendimento
- como resolver problemas
- usuários infernais
- psicologia comportamental - nova ciência
- aprendendo sobre contato com usuários
- como nunca dizer não (na maioria das vezes)
- entrando na cabeça do usuário
- tornando-se um esquadrão antibombas
- respeito e empatia
- gerenciando personalidades
- lidando com alguns tipos

Forma de condução

- Todo o curso é realizado através de exercícios de dinâmica de grupo, mantendo todos os participantes engajados durante todo o tempo.

PÚBLICO ALVO

Equipes de suporte técnico

OBJETIVOS

- sensibilizar time para os processos
- desenvolver competências interpessoais
- exercitar novas técnicas de atendimento
- desenvolver iniciativa e proatividade
- aumentar eficiência do departamento
- aprender a transmitir más notícias

DURAÇÃO

1 dia (7,5h)

QUANTIDADE RECOMENDADA

20 participantes

MODALIDADE

Aberto

COMENTÁRIOS

Os alunos aprenderão técnicas de comunicação que permitirão lidar de maneira científica e dizer, em certas situações, não sem comprometer a qualidade do atendimento.



ROBERTO COHEN

- Autor dos livros:
 - * Implantação de Help Desk e Service Desk
 - * Gestão de Help Desk e Service Desk
 - * Métricas para Help Desk e Service Desk
 - * Gamification em Help Desk e Service Desk
 - * Os melhores artigos de uma década
- Pós-graduado em Psicologia nas Organizações
- Pós-graduado na Sociedade Brasileira de Dinâmica dos Grupos
- MBA em Centro de Serviços Compartilhados
- Bloguista sobre a temática no 4HD, Baguete e ITWEB



DECLARAÇÕES DE PARTICIPANTES DE OUTROS CURSOS

O melhor curso que já participei; agora fico me observando e percebendo o efeito sobre as outras pessoas.

Estou gradualmente transformando-me de técnico em gerente. Depois do curso percebi que a empresa espera outro comportamento de mim como gestor.

Focava muito no volume das tarefas e ignorava coisas como inovação e reflexão. Agora delego mais atividades e me dedico a aspectos mais nobres.

Aprendi a definir os resultados e buscar de maneira objetiva, evitando cometer o erro exemplificado no exercício de Alice com o Gato de Cheshire.

Aprendi mais nos últimos três dias do que em todas as leituras feitas. Desenvolvi uma visão interior e analiso mais o time.

Super inspirador. Permitiu ir além dos problemas e focar nos tópicos que realmente importam.

*Confie em mim
para treinar
seus gestores
e equipes de
atendimento*



ALGUMAS EMPRESAS QUE JÁ UTILIZARAM NOSSOS SERVIÇOS

PC Sistemas - Tron Informática - Siemens Brasil - TIVIT Performance - UOL - Certisign - UPS Brasil - Tigre SA - Banco do Brasil - MEGA - Inside Sistemas - Softway - Rede Accor - Ideais - IBM Brasil - HP Brasil - Imagem Soluções - Aurum Software - Plusoft Informática - TecnoComp - Demaria Soluções - Atech Tecnologias Críticas - KSYS Soluções - Claro Digital - Getnet Tecnologia - Atento Contact Center - Telefutura - Propay Brasil - Perkons SA - Cegedim Group - Premier IT - Nexxera - Penso Tecnologia - AScenty Technologies - ProdAm - Unisys Brasil - Transportes Bertolini - Engineering - Sementes Pioneer - SKA Automação - Softpharma - Faber Castell - Perto SA - Melitta do Brasil - Damovo do Brasil - Gemini Sistemas - Grupo Processor - Grupo Águia Branca - Poupex - Accenture High Performance - Sonda ProcWorks - e-Services Tecnologia - TrueIT Tecnologia - SIG2000 Informática - Siderúrgica Gerdau - Telemig Celular - Nextel Telecomunicações - CSN - Alcoa Brasil - GVT Telefonia - Embraer - HSBC - Bradesco - iVirtua Solutions - Unisul - Stefanini IT Solutionn - Control.M-Siplan - Unimed GO - BIG Automação - Malwee Malhas - Supermercados Angeloni - Segware do Brasil - Easy Trade - Uniritter - Livraria Saraiva - TJ Rondônia - MP Maranhão - SENAI Sergipe - Inteligência de Negócios - Radio Memory - Millenium Inorganic Chemicals - Techware Systems - Multi Terminais - Softplan - BADESC