

Opleiding tot support medewerker TECH001

Omschrijving opleiding

Deze leerlijn is bedoeld voor diegenen die er voor gekozen hebben om support medewerker te worden van de software applicatie Diamant voor een retailer of Diasoft.

Toelatingseisen

Om aan deze opleiding te kunnen deelnemen is het van belang dat u de hieronder vermelde basiscursussen van Diamant heeft gevolgd.

Workflow version

- Cursus001 Basisniveau functioneel applicatiebeheer
- Basiscursussen 011, 013 en 016 van Diamant
- Advies Cursus002 Gevorderd niveau functioneel applicatiebeheer

Full version

- Cursus001 Basisniveau functioneel applicatiebeheer
- Basiscursussen 011, 012, 013 en 016 van Diamant
- Cursus002 Gevorderd niveau functioneel applicatiebeheer

Verder voldoet u aan de volgende eisen

- U bent werkzaam bij een retailer van Diasoft of in dienst van Diasoft en u gaat werken als support medewerker van Diamant.
- U bent oplossingsgericht.
- U heeft een goede beheersing van Engelse taal in woord en geschrift
- U bent klant en service georiënteerd.

Diasoft education is uitgegaan van de volgende competenties

- Klantgerichtheid en service oriëntatie
- Inlevingsvermogen
- Probleem analyse
- Zorgvuldigheid/Accuratesse
- Samenwerken
- Leervermogen cognitief en sociaal
- Luisteren
- Gespreksvaardigheid

Inhoud cursus

- Voorbereiding aan de hand van de toegezonden reader.
- Behandelen en praktisch toepassen van de geleerde theorie, waarin het oefenen in klantgerichtheid, service oriëntatie en gespreksvaardigheid aan de hand van rollenspelen in een lesdag centraal staan.
- Analyseren en oplossen van dagelijkse problemen/vragen van een support medewerker.

Certificaat

- De deelnemers ontvangen voor alle behaalde onderdelen certificaten van deelname. Na het succesvol volgen van de cursus TECH001 ontvangt men het support medewerker certificaat en zal men het geleerde gaan toepassen in de dagelijkse praktijk bij de huidige werkgever.

Waar wordt de cursus gegeven?

- Bij voorkeur in Leusden (Nederland)
- Als uitzondering eventueel in-company te geven

Duur cursus

- 2 dagen voorbereiding aan de hand van de reader
- Afhankelijk van de grootte van de groep, minimaal 1 dag theorie, 1 á 2 dagen praktijkoefeningen

Aantal deelnemers

- Minimaal 2 personen

Nieuwsgierig naar de mogelijkheden? Neem gerust contact op met de afdeling education van Diasoft, education@diasoft.nl.

