

# Anforderungen an die Mitarbeiter des IT-Helpdesk

## Fachliche Kompetenz

- Kenntnisse der Organisation, der Systeme & Co



## Methodenkompetenz

- Zielgerichtete und lösungsorientierte Gesprächsführung
- Umgang mit schwierigen Fällen, Stress und Aggression
- Deeskalation
- Verständliche Hilfestellung

## Sozialkompetenz

- Freundlichkeit
- Einfühlungsvermögen, Einstellen auf User
- Kommunikationsfähigkeit
- Positive Einstellung zum User
- Positiver Eindruck