

## Deine Bildungsbegleiter



### Denis Hensel

Bildungsberater

berät dich bei den vielfältigen Fördermöglichkeiten, vermittelt dir unsere Wirtschaftspartner für die fachpraktische Phase und begleitet dich auf deinem Weg.



### Aziz Diagne

Akademieleiter

ist dein Ansprechpartner für alle Fragen der Ausbildung, begleitet dich bei der Abschlussarbeit und bereitet dich optimal auf deine Prüfungen vor.



### Maren Bechstein-Gonfiantini

Projektleitung Grone Schulen – Standort Hannover

ist Projektleiterin der AVGS- & FbW-Projekte der Grone Schulen (Standort Hannover) und berät dich als Qualifizierungsberaterin in allen Phasen deiner beruflichen Ausrichtung.  
[m.bechstein@grone.de](mailto:m.bechstein@grone.de) oder [Mobil: 0170 977 4888](tel:0170-977-4888)



Bildungsakademie Hannover GmbH

Vahrenwalder Straße 271 · 30179 Hannover

Telefon: 0511 676648-15 · Mobil: 0162 9769723

E-Mail: [kontakt@ba-hannover.de](mailto:kontakt@ba-hannover.de)

[www.ba-hannover.de](http://www.ba-hannover.de)



Microsoft [Imagine Academy](#)  
Program Member



04.

## Kommunikation ist wichtig



### Verbessertes Kundenverständnis:

IT-Service Desk Manager:innen müssen in der Lage sein, die Bedürfnisse und Anforderungen der Kunden zu verstehen.

**Erhöhte Kundenzufriedenheit:** Eine Verbesserung der Kommunikationsfähigkeiten, schafft bessere Kundenerlebnisse und somit eine hohe Kundenzufriedenheit.

**Verbesserte Problemlösung:** Effektive Kommunikationsstile helfen Probleme schneller zu identifizieren und zu lösen.

### Bessere Zusammenarbeit:

Durch die Verbesserung ihrer Kommunikationsfähigkeiten können sie effektiver zusammenarbeiten und somit die Effizienz des Teams steigern.

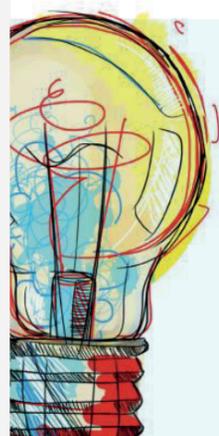
**Kommunikationstraining ist wichtig**, um eine effektive & positive Kommunikation mit Kunden zu ermöglichen und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

### Inhalte

- ✓ Grundlagen guter Kommunikation
- ✓ Wirkung auf den Gesprächspartner
- ✓ Verhaltensänderungen bewirken
- ✓ Die Wirkung der Körpersprache
- ✓ Konfliktarm kommunizieren
- ✓ Die Ebenen und Inhalte der Kommunikation
- ✓ Aktives Zuhören, Fragetechnik und Sprachstil
- ✓ Die Wirkung von Ich-Botschaften
- ✓ Umgang mit Kritik

### Ablauf

- ✓ Kommunikation
- ✓ Theoretische Grundlagen der Kommunikation
- ✓ Beratungsgespräch
- ✓ Erstellung von Bewerbungsunterlagen
- ✓ Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche



### Grone – Wer wir sind

#### Qualität

Alle Bildungsangebote sind AZAV-zertifiziert und werden von erfahrenem Personal durchgeführt.

#### 200+ Standorte

Wir sind bundesweit als Ansprechpartner und Experte für berufliche Weiterbildung für Sie da!

#### Perspektive

Gemeinsam mit uns Perspektiven schaffen und erfolgreich in den Arbeitsmarkt zurückkehren!

#### 125 Jahre Erfahrung

Mit unserer langjährigen Erfahrung und Expertise stehen wir Ihnen als verlässlicher Partner zur Seite.

05.

## IT-Service Desk Manager:in und dann?

### Fachinformatiker:in (IHK) – 24 Monate

Da die IT-Welt im Zuge der Digitalisierung immer komplexer wird, können sich Fachinformatiker:innen (IHK) mit gefragten Qualifikationen oft vor Angeboten kaum noch retten. Ein Fachinformatiker ist ein Fachmann in den Bereichen Informatik und Informationstechnologie. Ein Fachinformatiker ist in der Lage, komplexe technische Probleme zu lösen, Software- und Hardware-Systeme zu implementieren, zu warten und IT-Lösungen für Unternehmen zu entwickeln. Darüber hinaus sollte er über gute kommunikative Fähigkeiten verfügen, um technische Konzepte und Lösungen auf einfache und verständliche Weise zu erklären. Fachinformatiker arbeiten häufig in Teams mit anderen IT-Spezialisten und müssen in der Lage sein, effektiv zusammenzuarbeiten und Projekte gemeinsam umzusetzen.

### Kickstart für deine Karriere

IT-Service Desk Manager:innen bietet sich ein hervorragender Einstieg in die IT-Branche und es besteht die Möglichkeit, wichtige Fähigkeiten im Bereich Kundensupport, Problemmanagement und Technologie zu entwickeln. Mit diesen Fähigkeiten hast du die besten Voraussetzungen anschließend eine Ausbildung zum Fachinformatiker erfolgreich zu absolvieren. Starte deine Karriere noch heute und werde Teil einer Wachstumsbranche mit unendlich vielen Möglichkeiten und Perspektiven!"



## Information zur Qualifizierung & Fortbildung IT-Service Desk Manager:in (IHK)

### Quereinstieg IT-Support





bereits inklusive:  
**Microsoft Office Specialist (MOS)**  
**& ITIL4 Zertifikat**

01.

## IT-Service Desk Manager:innen werden händeringend gesucht – wir bilden sie aus

IT-Service Desk Manager:innen sind verantwortlich für die Überwachung und Organisation des IT-Service-Desks eines Unternehmens. Sie stellen sicher, dass die IT-Support-Prozesse effizient und effektiv ablaufen und dass die Bedürfnisse der Endnutzer in Bezug auf IT-Service erfüllt werden. Dazu gehören häufig technische Probleme mit Computer-Hardware & -Software sowie Netzwerkprobleme. IT-Service Desk Manager:innen verfügen über umfassende Kenntnisse im Bereich IT-Service-Management und in verschiedenen Bereichen der Informationstechnologie. Außerdem sollten sie über gute Kommunikationsfähigkeiten und eine starke Kundenorientierung verfügen, um komplexe technische Konzepte auf eine einfache und verständliche Art und Weise zu erklären. Darüber hinaus müssen sie in der Lage sein, Prioritäten zu setzen, Anfragen effizient zu verwalten und eine exzellente Kundenbetreuung zu gewährleisten.

### IT-Fachkräftemangel in der Wirtschaft

Mehr als 100.000 offene IT-Stellen



02.

## Wie läuft die Qualifizierung ab ?

Ablauf	Zielgruppe
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 4,5 Monate Präsenzunterricht &amp; Zertifikatstrainings im Bereich Microsoft Office Specialist (MOS) ITIL 4 Foudation</li> <li>✓ Kommunikation</li> <li>✓ Theoretische Grundlagen der Kommunikation</li> <li>✓ Beratungsgespräch</li> <li>✓ Erstellung von Bewerbungsunterlagen</li> <li>✓ Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche</li> <li>✓ 6 Wochen Fachpraxis bei einem von über 100 engen Wirtschaftspartnern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Soldat:innen während oder nach ihrer Dienstzeit</li> <li>✓ Berufserfahrene, die auf der Suche nach neuen Perspektiven den Quereinstieg in Wachstumsfeldern finden wollen oder wieder eingliedern lassen wollen</li> <li>✓ Förderfähige Personen, die bei der Bundesagentur für Arbeit, Jobcenter oder der Deutschen Rentenversicherung gemeldet sind</li> </ul>

### Deine Fördermöglichkeiten

<p><b>Bildungsgutschein</b></p> <p>Wenn du bei der Bundesagentur für Arbeit oder dem Jobcenter gemeldet bist, hast du die Möglichkeit, dich kostenlos weiterzubilden.</p>	<p><b>BFD</b></p> <p>Der Berufsförderungsdienst der Bundeswehr unterstützt die Aus- und Weiterbildung von Soldat:innen bei ihrem Start in die zivile Arbeitswelt.</p>	<p><b>100 % förderbar</b></p> <p>Unsere Maßnahmen sind AZAV-zertifiziert und bis zu 100 % förderbar bei der Agentur für Arbeit, der Deutschen Rentenversicherung, dem BFD sowie der N-Bank.</p>
---	---	---

03.

## Deine Vorteile bei uns

**Akkreditiertes Testcenter**

Unser Testcenter ist zertifiziert für Prüfungen von Pearson VUE, EXIN, PeopleCert, onSET, Microsoft und der DIPLOMA Hochschule. Hier kannst du in gewohnter Umgebung und ganz entspannt deine Zertifikatsprüfungen ablegen.

**Moderne Ausstattung**

Unsere Schulungsräume sind mit zwei Monitoren pro Arbeitsplatz und moderner Präsentationstechnik ausgestattet. Du bekommst deinen eigenen Laptop und kannst dich während Selbstlernphasen oder zum Entspannen in die Lounge zurückziehen.

**Beste Erreichbarkeit**

Die Straßenbahn bringt euch ohne Umsteigen vom Hauptbahnhof direkt vor unsere Tür. Wir verfügen außerdem über freie, kostenlose Parkplätze direkt am Gebäude.

**Vermittlungsservice & Übernahmechancen**

Wir sind mit über 100 Wirtschaftspartnern vernetzt und vermitteln attraktive Plätze für die Fachpraxis. Wir stellen sicher, dass für jeden vermittelten Teilnehmer eine Übernahmeperspektive besteht!

**Karrierecoaching inklusive**

Als Mitglied unseres Alumni-Programms begleiten wir dich ein Berufsleben lang und fördern dich mit unserem Netzwerk und exklusiven Weiterbildungsangeboten, Jobcoaching und Softskill-Seminaren.



**Praxiserfahrene Dozent:innen**

Unsere Dozent:innen sind fachlich hoch qualifiziert und kompetent und können auf eine erfolgreiche Karriere in der Wirtschaft zurückblicken. **Vorteil für dich:** lebendige und anschauliche Beispiele, realitätsnahe Fallstudien und wertvolle Tipps.

**Wertvolle IT-Zertifikate**

Anders als allgemeine Ausbildungsinhalte beziehen sich Zertifikate gezielt auf spezielle Fach-, Methoden- oder Produktkenntnisse. Hier erlernst du weltweit anerkannte und standardisierte Methoden. Diese sind für Unternehmen häufig wichtiger als der Notendurchschnitt. Sie liefern objektiv vergleichbare Kriterien. Ob in Deutschland, Dubai oder Kanada: Alle machen den gleichen Test – die Ergebnisse sind international miteinander vergleichbar. Zertifikate sind ein guter formaler Nachweis für theoretisches Knowhow, aber natürlich kein Ersatz für praktische Erfahrung und Engagement.



**Zertifizierungsvorteile**

91 %  
**Steigerung des Vertrauens**

85 %  
**Entschlossenheit, beruflich erfolgreich zu sein**

76 %  
**Steigerung des Respekts der Kollegen**

74 %  
**Mehr Arbeitsautonomie und Unabhängigkeit**