



LES PHASES D'INTERVENTION DE L'ASSISTANCE

1600 € HT (tarif inter) | REF : ASS377
TARIF SPÉCIAL : particuliers et demandeurs d'emploi

Savoir traiter un incident dans un centre de services et participer au suivi du parc informatique.

PROGRAMME

Apprendre les bases de la communication efficace

- Pratiquer l'écoute et comprendre la notion d'empathie.
- Maîtriser les compétences téléphoniques de base.
- Identifier les étapes d'une conversation efficace.
- Gérer les plaintes.

Travaux pratiques : Exercices de mises en situation

Négocier en situation de conflit et gérer son stress

- Savoir adapter sa communication selon l'utilisateur.
- Gérer son stress.
- Commenter l'intervention pour l'utilisateur lors d'une prise de contrôle sur son poste.
- Répondre aux questions de l'utilisateur dans un langage adapté..

Travaux pratiques : Exercices de mises en situation

Assister avec un outil de prise de contrôle à distance

- Comprendre les avantages de contrôler à distance.
- Connaître un outil de contrôle à distance pour dépanner.

Travaux pratiques : Quiz



4

JOURS

28

HEURES

OBJECTIFS

Savoir faire face aux difficultés rencontrées
Savoir gérer un parc informatique
Communiquer efficacement au téléphone en situation d'assistance

PUBLIC | PRÉREQUIS

PUBLIC

Les techniciens support de PC
Toutes personnes concernées par la maintenance et le support informatique

PRÉREQUIS

Connaître les techniques et le vocabulaire de communication téléphonique

INFOS PRATIQUES

HORAIRES DE LA FORMATION

de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00

MÉTHODOLOGIE

PÉDAGOGIQUE

Théorie | Cas pratiques | Synthèse

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation qualitative des acquis tout au long de la formation et appréciation des résultats

DATES ET LIEUX

Aucune session ouverte