



## 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