







Programme de la formation

ATELIER POUR REVISER LES BONNES PRATIQUES HELPDESK

-  En groupe sur site
-  3,5 heures sur 0,5 jour(s)
-  Salarié en poste · De 4 à 8 participants
-  120 € HT / 144 € TTC par participant

Description courte

Et si nous **révisions collectivement** quelques bonnes pratiques relatives **au métier de technicien.ne support** ?

Plus particulièrement :

- La communication au téléphone 📞
- La documentation des tickets d'assistance 📄

Réviser ok, mais avec des jeux & des exercices collectifs qui donneront une saveur de vacances à ce module :)

Profil des participants

Technicien support

Technicien Helpdesk

Chargé d'assistance technique

Chargé d'assistance fonctionnelle

Objectifs

- Partager et Re(voir) les bonnes pratiques relationnelles au téléphone dans le cadre d'un appel technique
- Partager et Re(voir) les bonnes pratiques relatives à la documentation d'un ticket d'assistance
- Développer l'esprit d'équipe
- Partager un moment Fun

Aptitudes et compétences visées / attestées

- Mener un appel téléphonique jusqu'à son terme
- Apporter une réponse technique à un utilisateur au téléphone
- Documenter l'échange téléphonique dans un ticket

Pédagogie et organisation



Jeux et exercices collaboratifs permettant les échanges.

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : (*mise en place de compensation...*)

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Intervenant

Diane Andrzejak