

HOTLINE

Améliorer sa communication et son efficacité

Référence : MGPHOTCOMM

PLAN DE COURS

Objectifs : Améliorer sa communication et son efficacité dans le cadre d'une activité de support aux utilisateurs**Prérequis** : Aucun prérequis supplémentaire à ceux de la fiche de poste**Public** : Responsables Hotline, Chef de projet, technicien support – une expérience de support est un plus**Niveau** : Débutant**Durée standard** : 1 jour**Pédagogie** : alternance d'apports théoriques et nombreux exercices de mise en pratique. Mises en situations.**Moyens pédagogiques** : un ordinateur multimédia par apprenant, ordinateur et vidéoprojecteur pour l'animateur**Évaluation des acquis** : Mise en pratique à l'aide d'exercices en autonomie puis corrigés individuellement et collectivement**Suivi après** : • Certificat de stage

• Bilan de formation rempli par le formateur

formation : • Un ouvrage de référence (remis en formation) • Évaluation de satisfaction à chaud remplie par l'apprenant

Nos plans de cours standards sont adaptables sur demande tant en termes de contenu que de durée : nous contacter

Contenu standard

Cocher les OBJECTIFS

Les titres en gras feront l'objet de l'évaluation des acquis

La mise en pratique régulière, et dans un délai court, suite à l'action de formation est une condition de réussite

définis lors du
tour de tabletraités durant
la formation**Définir son rôle et la relation avec les autres acteurs (clients, services informatiques).....**

Définir les rôles du support Hotline

Intégrer les outils, documents et procédures et identifier leur intérêt (à fournir par l'entreprise) ..

☐☐☐☐☐☐**Améliorer sa communication appliquée en face à face**

Écouter

Identifier les besoins des utilisateurs

Utiliser l'écoute active

Reformuler

Faire passer son message

Améliorer son verbal (vocabulaire, structure, rythme)

Améliorer sa communication non verbale

Identifier les attitudes à privilégier.....

Choisir la distance de communication à privilégier (proxémique)

Utiliser le message « Je »

Clôre l'entretien sur une note positive

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐**Définir son plan d'action.....**

Utiliser des outils de priorisation.....

Identifier ses points forts

Identifier ses axes de progrès

☐☐☐☐☐☐☐☐

Compléments :

Module complémentaire : Améliorer sa gestion du temps et des priorités dans l'activité de support (1 jour)