**Exercices de mise en situation**

1. Vous travaillez chez Microsoft. M. Andrew (un client anglosaxon) appelle votre compagnie et tombe sur vous au support technique. En fait, son problème est qu’il vient d’égarer sa clé USB et a entendu parler du Drive comme meilleur solution de stockage de fichiers. Sauf qu’il n’a aucune idée comment aller sur le drive ni comment l’utiliser. Il a besoin que vous lui donniez quelques directives. NB : son français n’est pas très bon, il se débrouille à peine, donc est plus à l’aise avec l’anglais. Vous allez devoir lui offrir du support en anglais du meilleur de votre possibilité. Vous pouvez toujours transférer l’appel à un autre de vos collègues sur place.

2. Vous travaillez dans une compagnie entant que développeur graphiste. Vous travaillez en ce moment sur un logiciel appelé **Cartoon Pictures**. Une journée/cinq, vous offrez du support technique à la clientèle. Un client vous appelle et selon les petites explications qu’il vous donne sur sa problématique, vous trouvez que… le logiciel s’est mal installé. Communiquez quelques minutes et portez lui assistance pour désinstaller et réinstaller le logiciel.