

Correction Questionnaire Hotline

1°) Que signifie Assertif ?

Etre assertif signifie, tout simplement, que vous êtes attentif, et au service de votre interlocuteur, vous faites abstraction de votre état d'esprit du moment.

2°) Quel méthode vous permet de vous assurer que vous et votre interlocuteur vous comprenez, et que vous lui montrez que vous l'écoutez activement?

C'est la reformulation

Cette méthode va vous permettre de vous assurer que vous et votre interlocuteur vous comprenez. Vous lui montrez par la même que vous l'écoutez activement.

3°) Qu'est-ce qu'une question ouverte ?

Une question ouverte est une interrogation qui n'induit pas de réponses préétablies et qui laisse donc à son interlocuteur la possibilité de s'exprimer avec ses propres mots, cela permet de mieux cerner l'attente de votre interlocuteur.

4°) A quel moment je dois utiliser des questions fermées ?

Les questions fermées autorisent seulement une réponse de type « oui, non », et découragent les développements dans les réponses qui vous sont faites lorsque l'interlocuteur s'éparpillent

5°) Qu'est-ce qu'un feedback ?

Le feedback est tout simplement un retour de la part du client.

6°) quel sont les 7 étapes structurés d'une conversation téléphonique ?

Accueillir, Ecouter, Déterminer les besoins, Répondre aux besoins, Arriver à obtenir un accord, Terminer la conversation, Vérifier à posteriori

7°) Quel est le rôle d'une procédure ?

Une procédure permet de guider pas à pas un utilisateur pour réaliser des actions en autonomie.

8°) Citer les 2 cas où vous devez mettre à jour votre procédure :

Il y a deux cas où vous devez mettre à jour votre procédure :

- ✓ *Quand le contexte d'utilisation évolue*
- ✓ *Quand elle comporte des erreurs ou des manques*

9°) Comment s'appelle l'outil de gestion d'un parc informatique ?

C'est l'outil GLPI pour "Gestion Libre de Parc Informatique"

10°) Qu'est-ce qu'une base de connaissance ?

Une base de connaissances est de modéliser et stocker de manière informatique un ensemble de connaissances, idées, concepts ou données et de permettre leur consultation/utilisation

11°) Pourquoi, une veille technologique en informatique ?

Tous simplement car les systèmes évolue constamment, le fait de s'informer de façon systématique sur les techniques les plus récentes permet d'être toujours à niveau.

12°) Quel sont les compétences du troisième niveau d'un helpdesk ?

C'est le haut niveau d'expertise en systèmes, réseaux et bases de données et aussi le plus couteux.