1°) Que signifie Assertif ?

**Questionnaire Hotline**

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

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

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

5°) Qu’est-ce qu’un feedback ?

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

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

*.*

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

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

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

11°) Pourquoi, une veille technologique en informatique ?

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