

Travailler dans le support

Exercices



Communication : Les caractéristiques de la voix

Objectif(s) :

A la fin des exercices, l'élève doit être capable de :

- Se comporter de manière adéquate avec les clients et l'équipe (capacité à communiquer, capacité à gérer des conflits, aptitude au travail en équipe)
- Saisir, traiter, documenter ou faire suivre de manière exhaustive les demandes du client dans le 1^{er} niveau d'assistance
 - Connaître des modèles de communication entre les personnes (par ex. 4 oreilles, émetteur-récepteur, etc.)

Durée prévue : 30'

Mise en situation

Deux élèves (un **technicien** et un CLIENT), assis dos à dos, joue la situation ci-après, les autres observent et notent :

- Qu'en est-il du timbre de la voix de chacun ?
- Qu'en est-il de la hauteur de la voix de chacun ?
- Qu'en est-il de l'intensité de la voix de chacun ?
- Qu'en est-il du rythme de la voix de chacun ?

CLIENT

Technicien...	OUI
Technicien...	OUI, C'EST BIEN AU SUJET D'UNE IMPRIMANTE
Technicien...	C'EST UNE HP LASERJET P3015, MAIS JE NE CONNAIS PAS SON NUMERO...
Technicien...	UNE LARGE BANDE NOIRE S'IMPRIME A GAUCHE DES FEUILLES
Technicien...	OUI (ou NON)
Technicien...	

Technicien

Bonjour,
Je me présente M. ... du service informatique.
Etes-vous bien M. ... du service comptabilité ?

CLIENT...

Je vous appelle car je viens de me rendre compte que vous avez déclaré une panne au service informatique de l'entreprise. Malheureusement je n'ai pas compris votre description de la panne. Pourriez-vous me décrire précisément votre problème. Il s'agit d'une imprimante je crois ...

CLIENT...

De quelle marque est-elle et quel est son numéro d'inventaire ?

CLIENT...

Bien, merci. Et quel défaut constatez-vous ?

CLIENT...

D'accord, je vois. Je pense que vous n'avez probablement plus de toner. Sur certain appareil, il s'agit d'un moyen utilisé pour informer l'utilisateur qu'il est temps de faire le plein... Savez-vous changer une cartouche dans une imprimante ?

CLIENT...

- Si oui : bien alors je vous fais parvenir une cartouche par courrier interne. J'attends de vos nouvelles.
- Si non Pas de problème. Je vais vous envoyer quelqu'un.

Bonne journée et au revoir !