

Travaux pratiques - Collecte d'informations auprès du client

Dans ces travaux pratiques, vous jouerez le rôle d'un technicien d'un centre d'appels et poserez des questions fermées et ouvertes à un client à propos d'un problème d'ordinateur portable.

Un client se plaint que la connexion réseau sur l'ordinateur portable ne fonctionne que par intermittence. Le client indique qu'il utilise une carte PC Card pour la connexion au réseau sans fil. Le client pense que l'ordinateur portable est peut-être trop éloigné du point d'accès sans fil, sans savoir où il se trouve.

En tant que technicien, vous devez être en mesure de poser des questions qui seront consignées sur un ordre de travail. Dans le tableau ci-dessous, notez les questions fermées et ouvertes que vous poseriez au client.

Questions fermées	Questions ouvertes