

Formation Helpdesk : Communication, Rédaction de procédures et formation d'utilisateurs

Durée :	2 jours
Public :	Techniciens de support IT
Pré-requis :	Aucun
Objectifs :	Découvrir les fondamentaux de la communication - Concevoir et mettre en oeuvre des procédures - Former des utilisateurs
Sanction :	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
Taux de retour à l'emploi:	Aucune donnée disponible
Référence:	RéS100583-F
Note de satisfaction des participants:	4,83 / 5

Découvrir les fondamentaux de la communication d'entreprise

- Fondamentaux de la communication d'entreprise
- Les spécificités de la communication aux salariés
- Les outils privilégiés
- Le recensement des informations
- L'animation de la communication interne

Rédiger des procédures et former des utilisateurs

- Analyse de l'existant
- Spécifications des besoins et attentes des acteurs
- Définition de l'image, de l'identité
- Définition des messages à transmettre
- Recensement des supports et outils possibles
- Création des contenus
- Suivi de l'avancement
- Formation des utilisateurs

Gérer des situations à risques

- Les situations à risques
- Les supports pour les communications de crise
- Analyse des situations et identification des solutions
- Tests des solutions sur un échantillon