

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

■ <b>Durée :</b>	2 jours (14 heures)
■ <b>Tarifs inter-entreprise :</b>	1 180,00 € HT (standard) 944,00 € HT (remisé)
■ <b>Public :</b>	Techniciens de support IT
■ <b>Pré-requis :</b>	Aucun
■ <b>Objectifs :</b>	Découvrir les fondamentaux de la communication - Concevoir et mettre en oeuvre des procédures - Former des utilisateurs
■ <b>Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formation synchrone en présentiel et distanciel.</li><li>• Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum.</li><li>• Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat.</li><li>• Un formateur expert.</li></ul>
■ <b>Modalités d'évaluation :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation.</li><li>• Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation.</li><li>• Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques.</li><li>• Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.</li></ul>
■ <b>Sanction :</b>	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
■ <b>Référence :</b>	RÉS100583-F
■ <b>Note de satisfaction des participants:</b>	4,83 / 5
■ <b>Contacts :</b>	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73

■ <b>Modalités d'accès :</b>	Possibilité de faire un devis en ligne ( <a href="http://www.dawan.fr">www.dawan.fr</a> , <a href="http://moncompteformation.gouv.fr">moncompteformation.gouv.fr</a> , <a href="http://maformation.fr">maformation.fr</a> , etc.) ou en appelant au standard.
■ <b>Délais d'accès :</b>	Variable selon le type de financement.
■ <b>Accessibilité :</b>	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à <a href="mailto:referenthandicap@dawan.fr">referenthandicap@dawan.fr</a> , nous étudierons ensemble vos besoins

## 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