



DURÉE

57 jours

DATES

DU 21/10/2019
AU 22/01/2020

LIEU

M2i Formation
Villeneuve d'Ascq

Réunion d'information collective :
26 septembre 2019 à 9h



PUBLIC

Être demandeur d'emploi
Niveau Bac / Titulaire d'un Bac Technique ou Scientifique
Connaissance des outils bureautiques
Maîtrise d'une seconde langue européenne :
Anglais/ Italien/ Espagnol/ Allemand/ Néerlandais



PREREQUIS

Intérêt pour l'informatique
Connaissances en matériel ou logiciel spécifique informatique



OBJECTIFS PROFESSIONNELS

A l'issue de ce stage, le technicien HelpDesk est en mesure d'assister les utilisateurs dans un environnement informatique et numérique, de traiter un incident dans une organisation d'assistance numérique, de réaliser une intervention d'assistance informatique à distance et de participer au suivi du parc et des configurations informatiques.
La formation permettra également de développer le savoir-être et le sens du service en entreprise.

PROGRAMME

Le métier de support HelpDesk
Le support matériel
Maintenance et dépannage d'un PC
Support internet et messagerie
Support bureautique
Introduction réseaux
Windows 10

Gestion de parc avec GLPI et OCS
Relation client
Gestion du stress
Gestion des conflits
Itil V3
Outils de prise en main à distance

m2iformation.fr



Intéressé(e) par ce stage ?
Envoyez-nous votre CV et votre lettre de motivation.
Nous vous recontacterons dès que possible.
Personnel M2i Formation

Nom :

Tel :

Email :