

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

<b>Durée :</b>	2 jours
<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>Sanction :</b>	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
<b>Taux de retour à l'emploi:</b>	Aucune donnée disponible
<b>Référence:</b>	RéS100583-F
<b>Note de satisfaction des participants:</b>	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