

**Présentation &
Programme de la filière**

TECHNICIEN SUPPORT DE PROXIMITE

Filière de 60 jours / 420 heures

Version 20251.0

PRÉSENTATION DE LA FILIÈRE

Présentiel

7421,40 € HT / participant

60 jours / 420 heures

La durée et le prix correspondent à une inscription en inter-entreprises. Toute demande intra-entreprise fait systématiquement l'objet d'un devis sur-mesure devant être approuvé pour acceptation.

Objectifs

Maintenir et dépanner des équipements informatiques

Être support / Helpdesk sur Windows, la partie réseau et les suites bureautiques

Être en mesure de diagnostiquer une anomalie

Assister les utilisateurs à distance ou sur site, afin de résoudre au plus vite leurs incidents

Savoir gérer des situations à forte pression

Gérer le dialogue technicien/utilisateur

Public

Demandeurs d'emploi en reconversion métier

Prérequis

Aucun prérequis mais des notions d'informatique générales, de bureautique et d'anglais seraient un plus

Modalités et délais d'accès

Les postulants devront passer une série d'entretiens pour intégrer la formation

Ils seront informés de leur inscription au plus tard 15 jours avant le début de la session

Accessibilités aux personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous communiquer leurs besoins spécifiques. Nous ferons tout pour les mettre dans les meilleures conditions de suivi de la formation possibles (compensation, accessibilité...)

Modalités d'évaluation

A l'issue de chaque module, le formateur évaluera chacun des participants en fonction des cas pratiques et exercices effectués

La fin de la formation sera consacrée à un projet final reprenant l'ensemble des acquis de la formation. Les apprenants participeront à une soutenance pour présenter leur projet devant un jury et démontrer leurs nouvelles compétences

Attestation/certification

Une attestation de fin de stage sera remise à tous les participants à l'issue de leur parcours

PRÉSENTATION DE LA FILIÈRE

Présentiel

7421,40 € HT / participant

60 jours / 420 heures

La durée et le prix correspondent à une inscription en inter-entreprises. Toute demande intra-entreprise fait systématiquement l'objet d'un devis sur-mesure devant être approuvé pour acceptation.

Méthodes mobilisées

Alternance d'exercices, cas pratiques, QCM et de notions théoriques, projet Fil Rouge avec une répartition du temps de travail : 40% théorie, 60% pratique. Des présentations théoriques des concepts clés illustrés par des démonstrations du formateur (Ex : code live ...) seront suivies de mises en pratique des apprenants

Evaluations régulières et retour du formateur sur les points moins bien assimilés. ; les apprenants réaliseront tout au long de la formation des exercices, QCM, mises en situation, TP, TD qui seront corrigés pour faciliter l'acquisition de compétences.

En classe virtuelle, accès à notre plateforme à distance, à des machines virtuelles en local ou dans le cloud contenant les logiciels utiles et les supports de cours en français seront mis à disposition via notre la plate-forme de téléchargement AJC Classroom

Accès à notre plateforme à distance de Classe Virtuelle : mêmes possibilités et interactions avec votre formateur que lors d'une formation présentielle: votre formation se déroulera en connexion continue 7h/7 :

- Echanges directs avec le formateur et l'équipe pédagogique à travers la visioconférence, les forums et chats
- Vérification de l'avancement de votre travail et évaluation par votre formateur à l'aide d'exercices et de cas pratiques
- Suivi pédagogique et conseils personnalisés pendant toute la formation

Vous recevrez les informations de connexion par mail dès votre inscription. En cas de problème de connexion, vous pourrez joindre notre équipe à tout moment (avant ou même pendant la formation) au 01 82 83 72 41 ou par mail (hotline@ajc-formation.fr)

En présentiel, mise à disposition d'ordinateurs portables (16Go RAM, SSD); nos salles sont équipées de matériels pédagogiques (Tableau blanc, vidéo projecteur, tableau tactile...) et informatiques

CONTENU PÉDAGOGIQUE

INFRASTRUCTURE	MAINTENANCE INFORMATIQUE ET DÉPANNAGE	2 jours
	FONDAMENTAUX RÉSEAUX	3 jours
	WINDOWS 11 - STATION DE TRAVAIL	3,5 jours
	WINDOWS 11 - SUPPORT UTILISATEUR	3,5 jours
	MAC OS – SUPPORT UTILISATEUR	1 jour
	PARAMETRAGE MESSAGERIE SOUS IOS OU ANDROID	1 jour
	LIGNE DE COMMANDE	3 jours
	ACTIVE DIRECTORY	3 jours
	GLPI	4 jours
	WORD	2 jours
OFFICE	EXCEL	3 jours
	POWERPOINT	1 jour
	OUTLOOK	2 jours
	OFFICE 365 – UTILISATEUR	3 jours
	PROJET BUREAUTIQUE	1 jour
COMPORTEMENTAL	RÔLE ET COMPORTEMENT DU CONSULTANT	2 jours
	GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS	1 jour
	AFFIRMATION DE SOI ET GESTION DES CONFLITS	2 jours
	TRAVAIL EN ÉQUIPE	1 jour
	COMMUNIQUER EFFICACEMENT A L'ORAL	1 jour
	DÉVELOPPER SON AISANCE AU TÉLÉPHONE	2 jours
	RÉDIGER DES MESSAGES EFFICACES	1 jour
	INTELLIGENCE EMOTIONNELLE	1 jour
	DEVELOPPER SON ASSERTIVITE	1 jour
DIAGNOSTICITÉ ET RÉOLUTION D'INCIDENTS POUR LE SUPPORT DE PROXIMITÉ / HELPDESK	3 jours	
MÉTHODES	ANGLAIS	2 jours
	ITIL FOUNDATION	2 jours
PROJET	PROJET FINAL ET SOUTENANCE	5 jours

60 JOURS



A VOTRE DISPOSITION POUR DISCUTER DU FUTUR

AJC FORMATION
6, rue Rougemont
75009 Paris
01 87 58 00 00
eclairzmoi@ajc-formation.fr
www.ajc-formation.fr

