



Corso Operatore Help Desk

Programma didattico

Fase 1 – Prelezione

1. Primo incontro con il docente e introduzione al metodo didattico
2. Valutazione del livello di partenza dell'allievo
3. Perfezionamento degli obiettivi del corso
4. Controllo degli strumenti e dei dispositivi

Fase 2 – Programma Didattico

Una guida dettagliata sui contenuti formativi: una roadmap verso la tua crescita professionale:

1. La figura dell'HD
2. L'importanza di comunicare
3. Procedure di lavoro standard
4. Differenza tra cliente e utente e diverso approccio
5. Interfacciarsi in modo tecnico con utenti generici
6. Comunicazione telefonica, via e-mail e chat: le differenze
7. Comprensione delle problematiche spiegate da un utente medio
8. Il Ticket: cos'è e come gestirlo
9. Creazione, apertura e chiusura di un Ticket
10. Incident & Request
11. Differenze tra personal computer e MAC
12. Introduzione alla componentistica di base di un computer
13. Gli strumenti di connessione da remoto
14. Team Viewer, AnyDesk, ISL Light ecc...



Eccezionale | TrustScore **4.8**

Offriamo corsi su misura e personalizzati per tutti i livelli, garantendo qualità e risultati grazie a docenti esperti e metodologie all'avanguardia



CERTIFICATO DI GARANZIA

15. Analisi delle principali richieste degli utenti e risoluzioni rapide
16. Risoluzione blocco Account, reset password ecc...
17. Fondamenti di Reti, Networking ed IT Security
18. Percorsi di rete e permessi sull'utenza
19. La VPN in Smartworking: installazione e configurazione
20. Licenze Office 365: installazione e configurazione
21. Supporto all'installazione dei software
22. Installazione e configurazione delle stampanti (di rete e locali)
23. Basi di configurazioni sui dispositivi mobili
24. Simulazione di gestione del cliente ed esercitazioni finali

Fase 3 – Preparazione per il lavoro

1. Incontro con il JOB Advisor
2. Verifica delle competenze in essere
3. Creazione ed aggiornamento del CV
4. Gestione dei social media
5. Ricerca delle offerte di lavoro
6. Preparazione ai colloqui di lavoro
7. Regole di comportamento sul posto di lavoro

N.B.: Riservata ai privati, non previsto per i corsi aziendali o per gli enti pubblici

MAC Formazione Costruttori di Certezze

Metodo Certificato

25 anni di successi nel campo della formazione professionale

- 1. Better Choice:** Consulenza gratuita per essere sicuri che il corso risolve il tuo problema
- 2. Tailor-made training:** Formazione su misura con tutte le personalizzazioni necessarie e per tutti i livelli di partenza
- 3. Fearless:** Formazione alla portata di tutti grazie alle capacità dei nostri docenti, nessuna paura di non farcela!
- 4. Know-how potenziato:** livello di preparazione per essere un professionista del settore; «diciamo NO ai corsi di base»
- 5. Ready for Work:** formazione individuale con il nostro Job Advisor per essere pronti ai colloqui di lavoro e MAC-Boom; il boost per trovare più velocemente lavoro. Iscrizione preferenziale nelle liste dei nostri partner per il lavoro quali ADECCO, Portale Tirocini, Hunity ed il nostro JOB Center

Le nostre GARANZIE

Il risultato è esattamente come lo vuoi tu... garantito

- 1. Safe Go!** Non riesci a finire il programma didattico nel tempo stabilito? Le ore in più che sono necessarie te le **garantiamo** noi, senza sovrapprezzo
- 2. Speedy Boarding:** corsia preferenziale per iniziare subito il corso di formazione
- 3. Top – Prof:** solo docenti selezionati e continuamente aggiornati. Il meglio che il mondo della formazione possa offrirti
- 4. Best Certification:** ti accontenti di un attestato? O devi sostenere esami con altri enti? Tutti i nostri corsi rilasciano il CERTIFICATO al completamento delle ore, senza nessun esame!
- 5. Best Price Guaranteed:** trovi un corso uguale al nostro ma ad un prezzo più basso? Ti facciamo lo sconto del 30% sul prezzo migliore che hai trovato! (ma non lo troverai)