



## DIFFERENCIER UNE MAUVAISE UTILISATION D'UNE PANNE REELLE SUR DES PRODUITS MICRO-INFORMATIQUE

### DOMAINE :

TIN-2012-006-FCM

### POPULATION CIBLE :

Techniciens, hôtesses et hôtes d'accueil en SAV.

### PRE REQUIS :

Utiliser un micro-ordinateur sous Windows ainsi que les logiciels fournis ou avoir assisté au module « Utilisation d'un micro-ordinateur PC sous Windows ».

### RYTHME :

Présentiel :   
Formation à distance :   
Parcours :

### OBJECTIFS :

- A l'issue de la formation, le participant sera capable de :
- Mettre en service un ordinateur, connecter et configurer les périphériques (imprimantes, scanner, web cam, ...).
- Adapter les paramètres de base (résolution d'écran, clavier, souris) aux besoins du client.
- Différencier un dysfonctionnement lié à une mauvaise utilisation d'une panne réelle.
- Identifier et citer l'ensemble des sous-ensembles constituant un micro-ordinateur.
- Définir la fonction de chaque sous ensemble de façon succincte afin de renseigner les clients.

### DUREE :

Nombre de jour(s) 2 (14 heures)  
En continu  Oui  Non

### APPROCHE PEDAGOGIQUE :

Alternance d'exercices pratiques (70%) et de séquences théoriques (30%). Travaux en sous-groupes. Manipulation afin de différencier une mauvaise utilisation d'une panne réelle. Etude de cas avec produit à disposition au comptoir SAV ou à distance (par téléphone). Un quiz permettra de vérifier l'acquisition des connaissances.

### PROGRAMME :

#### ➤ JOUR 1

- Les sous-ensembles constituant un PC : différenciation physique et rôle de chaque sous ensemble (carte mère, processeur, carte graphique, disque dur, barrettes mémoires, ...).
- Installation du PC et de ses périphériques : restauration, premier démarrage de Windows, installation du scanner et de la Web Cam.

#### ➤ JOUR 2

- Internet : principe de fonctionnement, utilisation : trouver l'information, moteurs de recherche, envoi de fichiers volumineux, ...), recherche de drivers sur internet, identification de problèmes liés à une mauvais utilisation pouvant être résolus au comptoir ou à distance (téléphone).