

Leçon 6 LOCALISER UNE PANNE INFORMATIQUE

Avez-vous une connexion internet à la maison ?
Avez-vous besoin d'assistance technique ?
Est-ce que le service d'assistance technique de votre fournisseur internet est bon ?
Qu'est-ce qu'une bonne assistance technique pour une société ?



Le point clé : L'assistance technique

Les sociétés fournisseurs d'internet ont beaucoup de clients potentiels et se développent rapidement. Quand il y a beaucoup de problèmes techniques ils perdent rapidement leurs clients. Lisez l'article qui suit pour comprendre comment une entreprise française gère le problème.

Définition : Un concurrent (m) : Une autre société qui fait la même chose.

Durée 60 minutes
Vocabulaire Le dépannage
Le point clé L'assistance technique
Grammaire Le passé composé
Objectifs Développer le vocabulaire du dépannage informatique
Révision : Leçon 5

Vocabulaire et expressions

Écouter et répéter

Une assistance technique (f) : Le département d'aide technique

Ils ont appelé l'assistance technique pour réparer leur connexion internet.

Le marché (m) : Les clients potentiels

La société a un marché important en Belgique.

La part (f) : Une partie de quelque chose

Ils ont une part de marché.

Internet (m) : Le web mondial

Internet est important pour le travail.

Un fournisseur (m) : Un commerçant

L'entreprise est un fournisseur d'accès internet.

Offrir : Proposer

Ils offrent des nouvelles solutions.

La société (f) : L'entreprise

La société est internationale, elle existe dans 10 pays.

Se développer : Devenir plus grand

La société se développe de plus en plus, elle ouvre un bureau à Tokyo.

Selon : D'après

Selon les études de marché ils ont un bon service technique.

Le client (m) La cliente (f) : La personne qui a besoin d'un produit

Les clients de cette société sont très contents du service.

Un secteur (m) : Un domaine d'activité.

Les personnes qui ont plus de 60 ans représentent une part importante de ce secteur.

Construction de phrases

La concurrence vient des Etats-Unis.

Le service d'assistance technique est disponible 24h/24 et 7jours/7.

La société fournisseur d'internet a un bon centre d'assistance.

Il y a beaucoup de concurrence dans le marché de l'électronique.

Les clients changent de fournisseurs internet.

Compréhension de texte

Première partie

ITGE a un problème.

La situation :

ITGE est une société française fournisseur d'internet. C'est la plus importante société de France. Ils ont une grande partie du marché français. Monsieur Jean Lebreton est le directeur. Le secteur est extrêmement compétitif et les parts de marché ont baissé de 50 % par rapport à l'année dernière. Les deux principaux concurrents en France sont GL et SLT.

Deuxième partie

Statistiques d'ITGE

Les produits : Internet, télévision et téléphone.

Le marché :

Selon le marché la raison principale de la perte de clients est à cause du support (de l'assistance) technique. Les personnes qui ont plus de 60 ans représentent la part de marché la plus importante de ce secteur. Une personne après 60 ans a parfois plus besoin d'assistance technique. Les études de marché montrent que les concurrents offrent un meilleur support technique et ont un meilleur centre d'assistance. Les solutions des concurrents sont meilleures.

Troisième partie

Analyse de la situation :

Pour analyser la situation et trouver une solution au problème une équipe de ITGE a lancé un sondage. Le sondage doit être rempli par toute l'équipe de l'assistance technique. Le résultat sera utilisé pour analyser le problème. L'objectif est d'identifier les faiblesses dans l'assistance de ITGE à ses clients.

Quatrième partie

Voici une copie du questionnaire complété par un technicien du centre d'assistance :

1. Travaillez-vous à l'assistance technique?

Oui, je travaille au service d'assistance technique.

2. Travaillez-vous directement avec les clients ?

Non. Je travaille au second niveau d'assistance

3. Est-ce que votre chef de service vous aide quand vous lui demandez?

Non

4. Est-ce que votre ordinateur aide à répondre aux questions ?

Oui.

5. Est-ce que vous répondez à toutes les questions des clients ?

Non. Parfois les questions sont trop difficiles.

Questions

Que fait ITG ? _____.

a) ITGE est une société d'assistance technique

b) ITG fournit internet, télévision et téléphone

c) ITG est une société de sondages

2 Est-ce que les techniciens de l'assistance technique ont un problème ? _____.

a) Non ils n'ont pas de problèmes

b) Oui. Ils ne peuvent pas répondre à toutes les questions techniques

c) Oui. Il n'y a pas assez de personnes à l'assistance technique

3 Est-ce que ITGE a une solution au problème ? _____.

a) Oui

b) Non ils n'en n'ont pas encore. Ils font un sondage pour l'identifier

c) Non ils n'en n'ont pas car il n'y a pas de problème

4. Pourquoi Jean Lebreton veut faire un sondage ? _____.

a) Pour connaître le marché

b) Pour trouver une solution aux problèmes que la société rencontre

c) Pour identifier la concurrence

Grammaire

L'accord de l'adjectif

L'adjectif s'accorde selon **le nom** (féminin ou masculin) et **le genre** (singulier ou pluriel)

Masculin singulier : Le stylo vert, la montre chère, la belle table, la feuille blanche, le canapé bleu

Masculin pluriel : Les stylos verts, les montres chères, les belles tables, les feuilles blanches, les canapés bleus.

Féminin singulier : La maison neuve, la rue étroite, la nouvelle société, la chaise neuve, la voiture noire.

Féminin pluriel : Les maisons neuves, les rues étroites, les nouvelles sociétés, les chaises neuves, les voitures noires.

Quand il y a un masculin et un féminin, l'adjectif est toujours accordé au masculin :

Exemples : La chemise et le pantalon sont **noirs**

Son sac et sa montre sont **chers**

Le vélo et la voiture sont **neufs**.

Exercice :

1 La société a une solution pas _____ pour le problème.

a) chère b) cher c) chers

2 La peinture du bureau est _____.

a) gris b) grise c) grises

3 Le clavier de mon ordinateur est _____ .

a) noire b) noir c) noires

4 La concurrence dans ce secteur est très _____.

a) important b) importante c) importantes

5 Les questions _____ sont nombreuses.

a) posées b) posés, c) poser

Ils profitent des parts de marchés _____ .

a) importante b) importantes c) important

Jean et son équipe ont une solution _____.

a) nouvelles b) nouvelle c) nouveau

Les clients pensent que le support technique est _____.

a) bonne b) bons c) bon

L'équipe est _____ au travail

a) sérieuse b) sérieuses c) sérieux

Le directeur de la société est _____ aujourd'hui.

a) fatiguée b) fatigué c) fatigués