



**INFOCHIEF®**

Boost your IT career success more

**IT HELPDESK PROFESSIONAL  
SKILLS COURSE**

**HELPDESK**



**K N ng Helpdesk Chuyên Nghiệp**  
**CHUYÊN VIÊN HELPDESK**

**BOOST YOUR IT CAREER SUCCESS!**



H C VI N INFOCHIEF  
CÔNG TY GIÁO D C & D CH V CNTT TỈNH NGH

Địa chỉ : L u 4 Tòa nhà Sogetraco, S 30 ng V n Ng , P.10, Q.Phú Nhuận, Tp. HCM  
Website: [www.infochief.com.vn](http://www.infochief.com.vn) - Email: [infochief@infochief.com.vn](mailto:infochief@infochief.com.vn) - Tel: (08) 22 467 086

IT NG H C VIÊN

- i. B ph n Helpdesk/ ServiceDesk
- ii. B ph n IT
- iii. B ph n h tr k thu t
- iv. B ph n h tr khách hàng
- v. Call center
- vi. B ph n Customer Service

M C TIÊU ÆO T O

- Nh ng k n ng c n thi t h tr khách hàng và n i b hi u qu theo tiêu chu n "best practice" c a h c vi n SDI
- Hi u bi t y v quy trình c t lõi trong Qu n tr d ch v IT và vai trò c a HelpDesk
- Phát tri n k thu t x lý nh ng tình hu ng th ng g p nh m gi i quy t v n cho khách hàng và n i b nhanh nh t
- Hi u c thông s k thu t trong Service Desk, th a thu n d ch v , kh o sát ph n h i t phía khách hàng, công nghệ và công c phân tích phiên b n m i nh t

BAN GI NG VIÊN

- Ban gi ng viên c a h c vi n g m các G trung tâm thông tin, hay Giám c IT (CIO trong các t p oàn trong và ngoài n c) là nh ng ng i giàu kinh nghi m th c ti n và có cái tâm trong ào t o k n ng qu n lý IT.

TÀI LI U

- B giáo trình chu n c a h c vi n

TH I L NG H C: 8 bu i

KHAI GI NG: u m i tháng

H C PHÍ: Xin liên h (08) 22 467 086 / Hotline 0937 277 266



PREPARE NOW TO BE AN IT SERVICE MANAGER OF FUTURE !

# NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH KINH NGHIỆM HELPDESK CHUYÊN NGHIỆP

<p>Module 1. Tổng quan dịch vụ hỗ trợ của IT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các mô hình IT hỗ trợ User</li> <li>- Dịch vụ IT trong doanh nghiệp</li> <li>- Thị trường và cung cấp dịch vụ</li> <li>- Danh mục dịch vụ IT</li> <li>- Cam kết cung cấp và hỗ trợ dịch vụ gọi User và IT</li> <li>- Quy trình hỗ trợ User</li> </ul>	<p>Module 5. Phát triển kỹ năng lắng nghe và truy vấn</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tóm quan trọng của lắng nghe trong hỗ trợ User</li> <li>- Những rào cản nhận thức lắng nghe</li> <li>- Lắng nghe hiệu quả</li> <li>- Lắng nghe khuyến khích</li> <li>- Các hình thức giao tiếp</li> <li>- Giao tiếp bằng lời nói và chữ</li> </ul>
<p>Module 2. Vai trò của IT Helpdesk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vai trò Helpdesk trong tổ chức IT</li> <li>- Các thành phần chính của Helpdesk</li> <li>- Những kỹ năng cần có của Helpdesk</li> <li>- Xu hướng của Helpdesk</li> <li>- Thái độ "Can do" của Helpdesk</li> <li>- Thu hút nhu cầu của User</li> <li>- Quản lý mối hài lòng của User sau hỗ trợ</li> </ul>	<p>Module 6. Kỹ năng làm việc với User khó tính</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tìm hiểu hành vi của User</li> <li>- Chìa khóa hợp tác: Lắng nghe và cảm thông</li> <li>- Đặt câu hỏi và ghi quy tắc</li> <li>- Các tình huống thất vọng gặp</li> <li>- Kiểm soát bản thân</li> <li>- Giữ bình tĩnh khi bị áp lực</li> </ul>
<p>Module 3. Xây dựng nhóm Helpdesk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các tính cần thiết nhóm thành công</li> <li>- Các giai đoạn phát triển nhóm helpdesk</li> <li>- Hoạt động phù hợp làm việc nhóm</li> <li>- Cách đóng góp mục tiêu nhóm</li> <li>- Các nguyên tắc làm việc nhóm</li> <li>- Quản lý và ghi quy tắc xung đột nhóm</li> <li>- Thực hành làm việc nhóm - BrainStorming</li> </ul>	<p>Module 7. Kỹ năng ghi quy tắc các sự cố IT thường gặp</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân biệt các vấn đề hỗ trợ IT thường gặp</li> <li>- Quy trình tiếp nhận vấn đề IT</li> <li>- Các phương pháp ghi quy tắc</li> <li>- Quy trình ghi quy tắc</li> <li>- Kỹ thuật phân tích RCA</li> <li>- Các kỹ thuật xác nhận và tìm kiếm pháp</li> <li>- Các mẫu báo cáo vấn đề IT</li> </ul>
<p>Module 4. Kỹ năng hỗ trợ User bằng điện thoại</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tóm quan trọng hỗ trợ qua điện thoại</li> <li>- Cách dùng từ ngữ thích hợp</li> <li>- Các mẫu giao tiếp</li> <li>- Giao tiếp và hỗ trợ qua điện thoại</li> <li>- 5 Giai đoạn thoại chuyên nghiệp</li> <li>- Kỹ năng điện thoại chuyên nghiệp</li> <li>- Thực hành kỹ năng điện thoại</li> </ul>	<p>Module 8. Kỹ năng viết tài liệu hỗ trợ kỹ thuật</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các công cụ hỗ trợ Helpdesk</li> <li>- Xây dựng cơ sở dữ liệu</li> <li>- Viết tài liệu hướng dẫn hỗ trợ</li> <li>- Các tiêu chí kỹ năng viết của bạn</li> <li>- Viết Email hỗ trợ User</li> </ul>

INFOCHIEF

WHERE COACH IT HELPDESK SUCCESS!



## LỢI ÍCH KHI CHỌN INFOCHIEF LÀ ĐỐI TÁC ĐÀO TẠO

- ✔ **Tư vấn và giải pháp đào tạo của chúng tôi thích hợp nhất cho nhu cầu và áp dụng yêu cầu của khách hàng.**
- ✔ **Tư vấn chi phí thấp, thời gian ngắn, chất lượng tài liệu chất lượng cao, chi phí thích hợp cho từng khách hàng riêng biệt.**
- ✔ **Đào tạo có sự tham gia trực tiếp và tình huống thực tế.**
- ✔ **Chúng tôi cung cấp các ví dụ thực tiễn minh họa như: Các bài mẫu, quy trình, các công cụ thích hợp và nhu cầu của khách hàng.**
- ✔ **Chúng tôi cung cấp tiến hành nghiên cứu các mô hình IT thực tế tại doanh nghiệp của bạn, khu vực và toàn cầu, phân tích nhu cầu thách thức cũ và hình ảnh mô hình IT thực tế hành động thực tế cho các cấp, doanh nghiệp.**
- ✔ **Trong chương trình huấn luyện chúng tôi kích thích sự nhiệt tình tham gia trao đổi và truy cập mạng, phản ánh thực tế chính xác và mục tiêu, văn hóa và môi trường của hành động doanh nghiệp.**
- ✔ **Chúng tôi nghiên cứu và phát triển các chương trình, giải pháp cho tình huống thực tế của bạn nhằm mang lại những lợi ích thiết thực nhất mà có thể giải quyết ngay tình huống đó.**

