

## IT Essentials 5.0

### 7.7.2.3 Fiche de travail – Collecte des données auprès du client

Dans cette fiche de travail, vous jouerez le rôle d'un technicien de centre d'appels et poserez des questions fermées et ouvertes à un client à propos d'un problème d'ordinateur portable.

Un client se plaint que la connexion réseau sur l'ordinateur portable ne fonctionne que par intermittence. Le client indique qu'il utilise une carte PC Card pour la connexion au réseau sans fil. Le client pense que l'ordinateur portable est peut-être trop éloigné du point d'accès sans fil, sans savoir où se trouve ce dernier.

En tant que technicien, vous devez être en mesure de poser des questions qui seront répertoriées sur un bon de travail. Dans le tableau ci-dessous, répertoriez les questions fermées et ouvertes que vous poseriez au client.

Questions fermées	Questions ouvertes