

FICHE PRATIQUE

IT ► COMPÉTENCES SOCIALES ► TRAVAIL EN ÉQUIPE

Sens du service : Faculté de comprendre et de répondre aux besoins des autres avec disponibilité, bienveillance et engagement, en recherchant leur satisfaction et leur bien-être

Ce document est régulièrement mis à jour.

Téléchargez gratuitement la dernière version sur [Déblique-tes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

MISE EN GARDE

Pour la plupart d'entre nous, les Soft Skills apprises en formation, sur la base d'une liste de recettes à appliquer dans telle ou telle situation, ne sont pas durablement exploitables : les mauvais comportements reprennent très vite le dessus, la Soft Skill ne peut pas s'exprimer, elle est BLOQUÉE par un ensemble de comportements contre-productifs dont on ne sait pas se débarrasser.

Suite à la découverte d'un incroyable protocole imaginé par 2 professeurs de la Harvard Business School, une offre exclusive permet désormais de DÉBLOQUER réellement et définitivement ses Soft Skills.

Découvrez cette offre sur [Déblique-tes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

*Le contenu de cette fiche pratique a été généré
par une Intelligence Artificielle pilotée par une Intelligence Humaine*

Comportements recommandés :

- 1. Être à l'écoute des utilisateurs pour bien comprendre leurs besoins**
→ Une bonne compréhension permet de proposer des solutions adaptées.
Exemple : « Avant de résoudre un problème, je demande à l'utilisateur de me détailler la situation afin de bien cerner son besoin. »

- 2. Faire preuve de réactivité face aux demandes**
→ Un bon service IT doit être rapide et efficace.
Exemple : « Lorsqu'un employé signale un problème de connexion bloquant son travail, je le traite en priorité pour minimiser l'impact. »

- 3. Expliquer les solutions de manière claire et accessible**
→ Adapter son langage aux utilisateurs non techniques facilite la communication.
Exemple : « Plutôt que de dire 'Votre VPN a un problème de résolution DNS', j'explique 'Votre connexion sécurisée rencontre un problème, voici comment la rétablir.' »

- 4. Faire preuve de patience avec les utilisateurs en difficulté**
→ Tout le monde n'a pas les mêmes compétences techniques.
Exemple : « Un collègue ne comprend pas comment installer un logiciel, je prends le temps de lui expliquer calmement chaque étape. »

- 5. Anticiper les besoins et proposer des améliorations proactives**
→ Ne pas attendre qu'un problème survienne pour agir.
Exemple : « Avant une mise à jour majeure, j'envoie un guide expliquant les changements pour éviter toute confusion. »

- 6. Faire un suivi après résolution d'un problème**
→ Vérifier que l'utilisateur est satisfait et que le problème est bien résolu.
Exemple : « Deux jours après une intervention, j'envoie un message pour m'assurer que tout fonctionne correctement. »

7. Être disponible et accessible pour les utilisateurs

→ Un service IT efficace doit être facilement joignable.

Exemple : « J'instaure une hotline interne pour répondre rapidement aux problèmes des employés. »

8. Faire preuve de pédagogie pour aider les utilisateurs à gagner en autonomie

→ Un bon support ne se limite pas à résoudre un problème, il aide aussi à prévenir les futurs soucis.

Exemple : « Après avoir aidé un collaborateur à configurer sa boîte mail, je lui montre comment il peut résoudre lui-même un problème similaire à l'avenir. »

9. Travailler en équipe avec les autres services pour assurer un support efficace

→ Une bonne coordination améliore la fluidité des interventions.

Exemple : « Je travaille avec le service RH pour automatiser l'intégration des nouveaux employés et leur accès aux outils informatiques dès leur arrivée. »

10. Garder une attitude bienveillante et professionnelle en toute circonstance

→ Un bon sens du service passe par le respect et la considération des utilisateurs.

Exemple : « Même face à un utilisateur frustré, je garde un ton calme et respectueux pour l'aider à trouver une solution. »

Comportements à éviter :

1. Être condescendant ou impatient avec les utilisateurs

→ Tout le monde n'a pas les mêmes connaissances techniques, il faut être compréhensif.

Exemple : « Je soupire ou je me moque d'un collègue qui ne sait pas ce qu'est un VPN. »

2. Ignorer ou minimiser les demandes des utilisateurs

→ Chaque problème doit être traité avec sérieux, même s'il semble mineur.

Exemple : « Un employé signale un problème d'imprimante, je lui réponds que ce n'est pas une priorité et je l'ignore pendant plusieurs jours. »

3. Utiliser un jargon technique incompréhensible pour l'utilisateur

→ Adapter son discours est essentiel pour bien se faire comprendre.

Exemple : « Je dis 'Votre pilote réseau est corrompu' au lieu d'expliquer 'Votre connexion ne fonctionne pas à cause d'un problème dans votre ordinateur, je vais le résoudre.' »

4. Ne pas respecter les délais annoncés pour la résolution d'un problème

→ La transparence est essentielle pour ne pas frustrer les utilisateurs.

Exemple : « Je promets de résoudre un problème en une heure mais je le laisse traîner plusieurs jours sans donner de nouvelles. »

5. Ne pas suivre les incidents pour vérifier leur résolution

→ Un bon support s'assure que le problème est bien réglé.

Exemple : « Après avoir réinitialisé un accès, je ne vérifie pas si l'utilisateur arrive bien à se reconnecter. »

6. Être difficilement joignable ou indisponible pour les utilisateurs

→ Un service IT doit être réactif et accessible.

Exemple : « Je ne réponds pas aux emails ou aux messages des collaborateurs qui rencontrent un problème urgent. »

7. Ne pas documenter les interventions et les solutions trouvées

→ Un bon suivi permet de gagner du temps pour les futurs incidents similaires.

Exemple : « Je résous un problème mais je ne note pas la solution dans notre base de connaissances, ce qui oblige à refaire toute l'analyse la prochaine fois. »

8. Se contenter de corriger un problème sans expliquer la cause

→ Un utilisateur informé est plus autonome et évite de refaire les mêmes erreurs.

Exemple : « Je corrige un bug sur un poste mais je ne dis pas à l'utilisateur comment éviter que cela ne se reproduise. »

9. Montrer de l'agacement ou de l'impatience en cas de questions répétitives

→ Chaque utilisateur a droit au même niveau d'attention et de patience.

Exemple : « Un collègue me pose plusieurs fois la même question sur un outil et je lui réponds d'un ton sec : 'Je vous l'ai déjà expliqué !' »

10. Ne pas chercher à améliorer l'expérience utilisateur

→ Le service IT doit être force de proposition pour améliorer l'environnement de travail.

Exemple : « Je sais que l'installation d'un logiciel pourrait être automatisée pour éviter des interventions manuelles, mais je ne fais rien pour mettre en place cette amélioration. »

Conclusion

Faire preuve de sens du service dans un service IT, c'est comprendre que la technologie est là pour faciliter le travail des utilisateurs et non les compliquer. En étant à l'écoute, en expliquant avec clarté et en proposant un accompagnement bienveillant, on améliore la relation entre le service IT et les autres collaborateurs. 🚀