IFF

Dieses Modul sammelt Aufgaben für die Ausbildung zum ICT-Fachmann / zur ICT-Fachfrau EFZ.

Der Schwerpunkt liegt auf kundenorientierter Kommunikation, sauberem Arbeiten am Arbeitsplatz, dem Inbetriebnehmen von PCs, der Fehlersuche sowie der Unterstützung bei zentralen Office-Anwendungen.

Aufgaben

- ☐ 01 Kommunikation mit Kundinnen und Kunden
- ☐ 02 Informationen sicher weitergeben
- ☐ 03 PC in Betrieb nehmen
- ☐ 04 Fehlersuche bei Geräten und Arbeitsplätzen
- ☐ 05 Unterstützung bei Office und Teams
- ☐ 06 Verständlich erklären und dokumentieren

Bewertung

Die Bewertung erfolgt mit einer Handlungskompetenzmatrix.

Zeitbudget

Zeit: ca. 12h

Inhalte

In diesem Modul übst du typische Situationen aus dem ICT-Support:

- du kommunizierst am Telefon und im direkten Gespräch professionell
- du passt deine Sprache dem Zielpublikum an
- du gehst sorgfältig mit Informationen um
- du nimmst PCs mit Images, Sysprep und PowerShell in Betrieb
- du grenzt Fehler strukturiert ein
- du unterstützt Kundinnen und Kunden bei Office-Anwendungen und Teams
- du erklärst technische Sachverhalte einfach, verständlich und bei Bedarf auf Hochdeutsch