

Conceptos Básicos del Servicio de Apple 2017

Descripción

Conceptos Básicos del Servicio de Apple (SVC) 2017 es un entrenamiento de 3 días, cuyo objetivo es que los participantes aprendan a brindar servicio y crear un ambiente de empatía con los usuarios de los equipos Apple. Siguiendo los lineamientos, políticas y procesos que Apple ha determinado para todos aquellos técnicos y consultores de servicio.

Durante el entrenamiento los participantes no solo recibirán los fundamentos teóricos, sino que tendrán actividades prácticas de la comunicación con los usuarios y la creación de un ambiente de confianza y seguridad.

Todo esto con la finalidad de que el participante replique en la entrevista con el usuario los procedimientos aprendidos en el entrenamiento.

Al finalizar el entrenamiento junto con el estudio complementario en los recursos:

- Apple Support Page
- Global Service Exchange
- Atlas

Los participantes estarán en la posibilidad de poder presentar el examen SVC, los cuales son los siguientes:

- Apple Service Fundamentals Exam (SVC-17A)

Pre-requisitos

Los participantes deben tener los siguientes conocimientos y requisitos:

- Conocimiento básico de OS X
- Todos los participantes deben tener un Apple ID creado en GSX (gsx.apple.com)
- Una vez que el Apple ID ha sido creado y autorizado, deberán de acceder con el mismo a la liga: certifications.apple.com donde obtendrán su Tech ID y podrán ver la evolución de sus certificaciones.
- Y por último los participantes deberán de crear o tener una cuenta en la liga de exámenes de certificación Pearson VUE (personvue.com/apple) para AppleCare.

Quién debe asistir?

Personal de servicio técnico y/o personal de áreas de soporte en Empresas Corporativas, quienes buscan obtener su certificación Apple Certified Macintosh Technician (ACMT) 2017 y/o Apple Certified iOS Technician (ACiT) 2017.

Temario

Formular Preguntas (2017)

- Introducción
- Habilidades de sondeo
- Ejemplos de habilidades de sondeo
- Revisión en vídeo
- ¿Preguntas abiertas o cerradas?
- Haz las preguntas adecuadas
- El impacto empresarial de hacer malas preguntas
- Comprobar que has entendido al cliente

Habilidades Interpersonales (2017)

- Introducción
- Comunicación verbal
- Comunicación no verbal
- Empezar y terminar una interacción
- Interacciones por teléfono

Proporcionar soluciones (2017)

- Introducción
- Planteamiento de una reparación
- Recomendación de actualizaciones y nuevos productos
- Comunicación de una denegación de servicio

Oportunidades de aprendizaje (2017)

- Introducción
- Aprendizaje para adultos
- Guía el aprendizaje
- Prácticas recomendadas de aprendizaje y orientación

Establecer una relación colaborativa con el cliente (2017)

- Introducción
- Definir expectativas
- La empatía
- Pedir disculpas de manera adecuada
- Dificultades de empatía
- Gestión de conflictos

Documentación con las interacciones con los clientes (2017)

- Introducción
- La importancia de las notas del caso
- Notas del caso eficaces
- Ejercicios

Precauciones contra descargas electrostáticas (2017)

- Introducción
- Descarga electrostática
- Daños por descargas electrostáticas
- Mitos acerca de las descargas electrostáticas
- Precauciones
- Estación de trabajo protegida frente a descargas electrostáticas

La seguridad es lo primero (2017)

- Introducción
- ¿Qué es un problema de seguridad?
- Importancia de informar sobre los problemas de seguridad
- Identificación de problemas de seguridad
- Posicionamiento de problemas de seguridad

Seguridad relativa a las baterías integradas (2017)

- Introducción
- Información sobre las baterías integradas
- Conjuntos de carcasa con batería
- Procedimientos de seguridad para baterías
- Configuración de la estación de trabajo
- Equipo necesario
- Herramientas de servicio técnico
- Cubiertas de batería para portátiles
- Inspección visual de la batería
- Carcasa dilatada
- Extracción y reemplazo
- Embalaje para la devolución
- Respuesta a problemas relacionados con la batería
- Respuesta de primeros auxilios
- Procedimientos de devolución o reciclaje

Introducción a las Guías de servicio (2017)

- Introducción
- GSX
- Guías de servicio

ID de Apple (2017)

- Introducción
- Descripción general
- Requisitos
- Ámbito de soporte técnico
- Proceso de configuración
- Realizar pagos

Combinación de tus ID de técnico de empresa y personal (LCI)

- Combinación de tus ID de técnico de empresa y personal: Pasos a seguir

Conceptos básicos de iOS (2017)

- Introducción
- Principios básicos
- Teléfono
- Mensajes
- FaceTime
- Centro de control y centro de notificaciones
- Wallet
- Siri
- Conectividad
- Personalización

Conceptos básicos de macOS X (2017)

- Introducción
- Componentes del escritorio
- Cursor
- Arrastrar y soltar
- Spotlight
- Teclados
- Personalizar macOS
- Siri
- Notificaciones
- Multi-Touch y gestos
- Mission Control y Spaces

Continuidad (2017)

- Introducción
- Handoff
- SMS/MMS
- Llamadas
- Instant Hotspot
- Portapapeles universal
- Desbloqueo automático
- Situación de solución de problemas 1
- Situación de solución de problemas 2

Principios básicos de Mail (2017)

- Introducción
- Cuentas
- Navegación
- Solución de problemas

Conceptos básicos de redes (2017)

- Introducción
 - Descripción general
 - Nodos, enlaces y protocolos
 - Direcciones IP
 - Conectarse a una red
 - Bluetooth
 - AirDrop
 - AirPlay
-
- Conceptos básicos de iCloud (2017)
 - Introducción
 - Cuenta de iCloud
 - iCloud Drive
 - Fotos de iCloud
 - Sincronizar datos
 - Llavero de iCloud
 - Buscar mi iPhone
 - Volver a mi Mac
 - En familia

Solución básica de problemas (2017)

- Introducción
- Solución precisa de problemas
- Razonamiento deductivo
- Solución de problemas sistemática
- Evaluar
- Aislar
- Resolver

Conceptos Básicos de diagnósticos (2017)

- Introducción
- Diagnósticos del cliente
- Diagnósticos del técnico
- Cuándo utilizar diagnósticos específicos

Apple TV & tvOS (2017)

- Introducción
- Hardware
- Uso del mando Siri Remote
- Configuración del Apple TV
- Uso del Apple TV
- Ajustes de tvOS
- Características de tvOS
- Buscar contenidos
- Solución de problemas del Apple TV

Home Kit (2017)

- Introducción
- Acerca de la app Casa
- Requisitos del sistema
- Ambientes
- Automatización
- Integración de Siri
- Solución de problemas de la app Casa

Apple Watch & watchOS (2017)

- Introducción
- Interacción con el cliente
- Hardware del Apple Watch
- watchOS
- Solución de problemas

Apple Pay (2017)

- Introducción
- Requisitos
- Ámbito de soporte técnico
- Proceso de configuración
- Realizar pagos

Determinación de la cobertura (2017)

- Introducción
- Garantía limitada y APP
- Ubicaciones del número de serie
- Validación de la garantía
- Introducción a la inspección visual y mecánica

Interpretación de los indicadores de contacto con líquidos (LCI)

- Introducción
- Cómo trabajar con los LCI
- Procedimientos con LCI ultravioletas

Lugar y Horario

El número de participantes está limitado a 4 personas, por lo que se recomienda registrarse tan pronto como sea posible. El horario del entrenamiento es de 9:00 a 18:00 hrs. y se llevará a cabo en las siguientes instalaciones:

CompuEducación

Plaza Polanco. Jaime Balmes # 11 Edificio B Piso 7

Col. Los Morales Polanco México, D.F. 01210

Tel. (55) 5283-8260