

Guide Utilisateur NetPlanning



2013



Sommaire

- ❑ NetPlanning – qu'est-ce que c'est ?
- ❑ Comment me connecter à NetPlanning ?
- ❑ Comment réserver un cours ?
- ❑ Que dois-je vérifier avant mon cours par téléphone ?
- ❑ Que dois-je vérifier avant mon cours sur Skype ?
- ❑ C'est l'heure de mon cours : que dois-je faire ?
- ❑ Comment modifier mon numéro de téléphone ou mon identifiant Skype ?
- ❑ Comment accéder à mes supports de cours ?
- ❑ Comment annuler mes cours ?
- ❑ Comment suspendre mes cours ?
- ❑ Où trouver des informations sur les cours effectués ?
- ❑ Comment gérer mes préférences ?
- ❑ J'ai d'autres questions : qui contacter ?



NetPlanning – qu'est-ce que c'est ?

NetPlanning est votre plateforme de réservation de cours par téléphone accessible par Internet 24h/24 7j/7. Elle vous permet d'organiser facilement votre formation selon vos disponibilités, de réserver vos cours de 30 minutes, et d'accéder à vos supports pédagogiques.

Comment me connecter à NetPlanning ?

Au début de votre formation, vous avez reçu votre identifiant et votre mot de passe. Connectez-vous à <http://netplanning.telelangue.com> ou copiez cet URL dans votre navigateur Internet pour accéder à la page d'accueil de NetPlanning.

A screenshot of the NetPlanning login page. The page title is 'Bienvenue sur le Netplanning'. It features a login form with two input fields: 'Identifiant' and 'Mot de passe'. A red arrow points to the 'Identifiant' field. Below the fields is a blue button labeled 'Se connecter'. At the bottom of the form, there is a link for 'Mot de passe oublié'.

Saisissez votre identifiant et votre mot de passe, puis cliquez sur 'Se connecter'.

Comment réserver un cours ?

En cliquant sur l'icône 'Réservation', vous pouvez réserver vos cours selon 2 modes au choix :

- 'Reprogrammations automatiques'
- 'Réservation ponctuelle'

A screenshot of the NetPlanning 'Réservations' page. On the left is a blue sidebar menu with icons and text for 'Ma Formation', 'Réservation', 'Annulation', 'Units', 'Mes Coordonnées', and 'Nouvelle commande'. The main content area is titled 'Réservations' and contains two options: 'Reprogrammations automatiques' and 'Réservation ponctuelle 30 minutes'. The 'Réservation ponctuelle 30 minutes' option includes sub-options for '60 minutes (2 cours d'affilée avec le même formateur)' and '90 minutes (3 cours d'affilée avec le même formateur)'. Each option is accompanied by a small icon of a calendar and a mobile phone.



La Reprogrammation automatique

Ce mode de réservation vous permettra de suivre votre formation de façon régulière, sans vous préoccuper de vos réservations et favorisera ainsi une meilleure progression. Choisissez tout simplement l'heure à laquelle vous êtes le plus souvent disponible et le nombre de cours souhaité par semaine (nous recommandons un minimum de trois cours de 30 minutes par semaine). Vous pouvez aussi décider de réserver deux ou trois cours consécutifs avec le même formateur.

Le système vous propose ensuite les créneaux horaires correspondant le mieux à votre choix et vous indique la date de démarrage de vos cours.

15:00	15:00	15:00							lundi 26 novembre	CHAMBERS Susan	Cliquez pour réserver
	15:00	15:00	15:00						jeudi 22 novembre	CHAMBERS Susan	Cliquez pour réserver
		15:00	15:00	15:00					jeudi 22 novembre	CHAMBERS Susan	Cliquez pour réserver

Liste des créneaux horaires se rapprochant le plus de votre choix

lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.	à compter du	Professeur	Réservation
	14:30	14:00		14:00			vendredi 23 novembre	HAZZLE Samantha	Cliquez pour réserver
	14:30	14:00		13:30			vendredi 23 novembre	HAZZLE Samantha	Cliquez pour réserver
	14:30	14:00		16:30			vendredi 23 novembre	HAZZLE Samantha	Cliquez pour réserver

Choisissez l'option qui vous convient le mieux. Une fois que vous aurez validé votre reprogrammation, vos cours seront automatiquement reprogrammés de semaine en semaine avec le(s) même(s) formateur(s) sans aucune intervention de votre part, sur l'intégralité de votre crédit de cours. Les cours sont planifiés deux semaines à l'avance et vous recevrez un email de confirmation pour chaque cours.

Le numéro de téléphone/identifiant Skype renseigné au départ sera votre numéro d'appel/identifiant Skype par défaut. Vous pouvez modifier ces éléments au plus tard 30 minutes avant le début de chaque cours.

La réservation ponctuelle

En complément des reprogrammations automatiques et en fonction de vos disponibilités, vous pouvez réserver des cours ponctuellement au cas par cas. Ces réservations peuvent s'effectuer aux jours et heures de votre choix, au minimum 6 heures avant le cours et jusqu'à 7 jours à l'avance. Contrairement aux reprogrammations automatiques, les réservations ponctuelles ne sont pas reprogrammées automatiquement de semaine en semaine.

Tous les créneaux marqués en bleu clair sont les créneaux disponibles. En bleu foncé figurent les disponibilités des formateurs que vous connaissez déjà. Il suffit de cliquer sur un créneau de votre choix pour réserver le cours. Lorsqu'un symbole ` + ` apparaît dans une case, cliquez dessus pour choisir le formateur de votre choix.



15	00	PEREZ ...			FOR
	30	GRAHAM	LABORDE		
16	00		+ LABORDE		GRA
	30		LABORDE		
17	00		SATTER...		
	30	GRAHAM			
18	00				
	30	CHIMHAU		+ GRA	
19	00				HO
	30	ROSE	HOVE	+ RO	RO
20	00	+ LABORDE	+ ROSE	+ RO	
	30	+ LABORDE	ROSE		HO

		LABORDE		
		+ LABORDE		
		LABORDE		
		SATTER...		

		LABORDE		
		LABORDE		
		LABORDE		
		SATTER...		

Si vous souhaitez réserver 2 ou 3 cours d'affilée, référez-vous aux cases encadrées en rouge qui vous indiqueront les créneaux disponibles.

19	00			HOVE
	30		CHIMHAU	+ ROSE
20	00	CHIMHAU	LABORDE	
	30	HOVE		DESIR
21	00	DESIR		DESIR
	30			

Vous recevrez un email de confirmation pour chacun des cours réservés.

Afin de vous assurer de n'oublier aucun de vos cours, vous avez la possibilité de cliquer sur l'icône 'Mes coordonnées' et de cocher l'option 'Mes rendez-vous', vous recevrez ainsi automatiquement dans votre système de messagerie (compatible avec Outlook, Gmail, Lotus...) un rendez-vous correspondant à chacune de vos réservations NetPlanning.

Ma Formation Réservation Annulation Units Mes Coordonnées Nouvelle commande CyberTeachers	<p>Mes Coordonnées :</p> <p>Mon adresse Email : <input type="text" value="chloe.herbaut@gmail.com"/></p> <p>Mes rendez-vous : <input type="radio"/> oui <input checked="" type="radio"/> non</p> <p><small>Pour chaque cours par téléphone réservé, je souhaite recevoir un rendez-vous dans ma messagerie. Testez la compatibilité de votre messagerie : cliquez ici pour recevoir un rendez-vous test. Si vous ne recevez pas de rendez-vous 'Test NetPlanning', malheureusement votre messagerie n'est pas compatible : nous vous recommandons de ne pas activer cette option.</small></p> <p>Mon Skype Name : <input type="text" value="chlarbo"/></p> <p>Mon numéro de téléphone : <input type="text" value="33"/> <input type="text" value="143905541"/></p> <p>Fuseau horaire : Heure d'Europe centrale / Heure locale : 22:56:02</p> <p style="text-align: right;"> <input type="button" value="Annuler"/> <input type="button" value="Valider"/> </p>
--	--

Que dois-je vérifier avant mon cours par téléphone ?

Avant chaque cours, assurez-vous bien que vous avez de la tonalité sur votre téléphone, que vos appels ne sont pas automatiquement renvoyés vers votre répondeur et que vous pouvez recevoir des appels provenant de numéros masqués.

Sur NetPlanning, vérifiez également que votre numéro de téléphone est correctement renseigné (indicatif pays et numéro).

Si votre ligne téléphonique dépend d'une box donc d'une connexion internet, il y a des risques de grésillements, d'échos ou de coupures pendant le cours. Si vous rencontrez ces désagréments, nous vous invitons à privilégier une ligne classique (France Telecom) ou bien à prendre vos cours via Skype.



Que dois-je vérifier avant mon cours sur Skype ?

Quand vous réservez un cours via Skype, assurez vous que votre identifiant Skype est correctement renseigné (pas d'adresse e-mail, pas d'espace).

Avant chaque cours, assurez-vous que vous êtes bien en ligne et visible par vos contacts, que votre compte Skype est paramétré pour recevoir tous les appels, et acceptez la demande de contact envoyée par votre formateur.

C'est l'heure de mon cours : que dois-je faire?

Lorsque l'heure de votre cours approche, connectez-vous à NetPlanning sur votre ordinateur et tenez-vous prêt à côté de votre téléphone ou connectez-vous sur Skype.

A l'heure du cours, votre formateur vous contactera par téléphone/via Skype en utilisant le numéro de téléphone/l'identifiant que vous aviez renseigné.

Si vous avez choisi de réserver un cours sur Skype, vous devrez d'abord accepter la demande de contact de votre formateur pour qu'il parvienne à vous joindre.



Pendant votre cours, nous vous recommandons de cliquer sur l'icône du **Virtual Blackboard** sur la page d'accueil de NetPlanning. C'est sur cette interface que votre formateur partage les supports pédagogiques sur lesquels vous souhaitez travailler. Vous pouvez également interagir sur le Virtual Blackboard via le chat.

Virtual Blackboard

Chloé
Samantha HAZZLE

Chat

Good morning Chloé!
Chloé: Hello Sam.
let's work on how to handle a client's issue on the telephone.
a delay, to delay
Chloé: it is delayed
excellent!
passive voice/active voice
Chloé: shortly
Chloé: right away
Chloé: a complain
to complain / a complaint

OBJECTIVE

- Text Comprehension : Understanding a client's problem on the telephone.
- To learn vocabulary associated with handling customer problems on the phone.
- To be able to effectively handle a customer's problem on the phone.

DIALOG

Context

Ms Andrews from Union Clothing Company has contacted WHS Shipping Company with a problem. Pay attention to the general vocabulary, phrases used to apologise, and the phrases in passive voice.

Customer Service Hello. How can I help you.?

Ms Andrews Good Morning. My name is Mary Andrews from Union Clothing Company in Newark, New Jersey. We should have received a shipment from FungXul Textiles this morning by 10 am. but it has not yet arrived.



Comment modifier mon numéro de téléphone ou mon identifiant Skype ?

Si vous souhaitez modifier votre numéro de téléphone ou votre identifiant Skype pour l'un de vos prochains cours, cliquez sur 'Ma Formation', puis sur le numéro de téléphone ou sur l'identifiant Skype du cours concerné et changez-le.

Ma Formation Votre crédit de cours "téléphone" à réserver est de 75

Prochains cours | Cours débités | Mon avis | Reprogrammations automatiques | Historique CyberTeachers | Niveau

Prochains cours

Dates	Tel. / Skype	Professeurs	Réservation	Annulation
mardi 04 décembre 2012 à 15:00	chlorbo	GRAHAM Martha	ponctuelle	Annuler ce cours
mardi 11 décembre 2012 à 14:30	+33 (0)143905541	HAZZLE Samantha	automatique	Annuler ce cours
mardi 18 décembre 2012 à 14:30	+33 (0)143905541	HAZZLE Samantha	automatique	Annuler ce cours

Si vous souhaitez modifier votre numéro de téléphone ou votre identifiant Skype pour l'ensemble de vos réservations actuelles ou à venir, cliquez sur 'Mes Coordonnées'.

Ma Formation

Mes Coordonnées :

Mon adresse Email :

Mes rendez-vous : oui non
Pour chaque cours par téléphone réservé, je souhaite recevoir un rendez-vous dans ma messagerie Testez la compatibilité de votre messagerie : cliquez [ici](#) pour recevoir un rendez-vous test. Si vous ne recevez pas de rendez-vous 'Test NetPlanning', malheureusement votre messagerie n'est pas compatible : nous vous recommandons de ne pas activer cette option.

Mon Skype Name :

Mon numéro de téléphone :

Fuseau horaire : Heure d'Europe centrale / Heure locale : 22:56:02

Assurez-vous ensuite que vos coordonnées ont bien été mises à jour pour les cours qui sont déjà réservés sur NetPlanning ainsi que dans vos reprogrammations automatiques.

Vous pouvez changer vos coordonnées pour chacun de vos cours au plus tard jusqu'à 30 minutes avant l'heure du cours.

Comment accéder à mes supports de cours (Units et autres)?

Les Units (unités pédagogiques), nos supports de cours sur mesure, ont été développées par notre département R&D pour satisfaire vos besoins linguistiques professionnels.

Ma Formation

Liste de vos unités pédagogiques

Mes supports de cours individuels

Modules des formateurs

- Unité N° 941 : Managing people
- Unité N° 3083 : Employee Relations & Trade Unions
- Unité N° 3444 : Language learning
- Unité N° 3472 : Hiring and firing
- Unité N° 3473 : Stress management
- Unité N° 3606 : The second conditional
- Unité N° 3658 : Prepositions
- Unité N° 4001 : Motivating Employees

HERBAUT Chloé modules

- Unité N° 916 : Company finance

Pour accéder à la liste des Units adaptées à votre profession, à vos besoins pédagogiques et à votre niveau, il vous suffit de cliquer sur l'icône 'Units'.



L'ordre dans lequel figurent ces Units dans la liste est aléatoire – vous décidez avec votre formateur quelle Unit est pertinente à quel moment. Les Units que vous avez déjà travaillées sont cochées en vert.

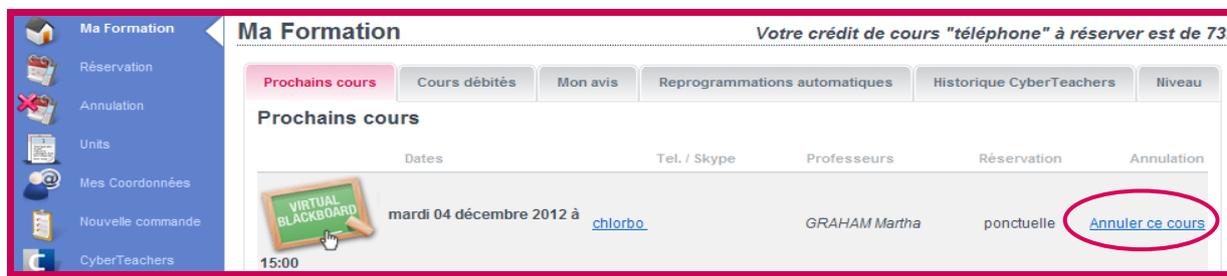
Vous pouvez également travailler sur des documents professionnels comme des présentations, des courriers ou des emails officiels – il suffit de prévenir votre formateur et de lui envoyer le document en question par e-mail avant le cours.

Comment annuler mes cours ?

Vous pouvez annuler votre cours jusqu'à 6 heures avant le début du cours en cliquant sur le bouton 'Annulation' (sauf mention contraire dans votre contrat). Passé ce délai, le cours est perdu et débité en tant qu' 'Annulation tardive'.

Le système vous donne la possibilité d'annuler **un cours ponctuellement** ou **d'annuler vos reprogrammations automatiques**.

Chaque **cours confirmé** peut être annulé depuis la page d'accueil de NetPlanning ('Ma formation') en cliquant sur 'Annuler ce cours' sur la ligne du cours concerné.



Si une reprogrammation automatique ne vous convient plus, au lieu d'annuler les cours un par un, vous avez la possibilité d'annuler complètement la **reprogrammation automatique** via l'onglet 'Reprogrammations automatiques':





Si vous cliquez sur l'icône 'Annulation', vous pourrez annuler plusieurs cours confirmés à la fois et / ou vos reprogrammations automatiques.

Dates	Professeurs
<input type="checkbox"/> mardi 04 décembre 2012 à 15:00	GRAHAM Martha
<input type="checkbox"/> vendredi 14 décembre 2012 à 15:30	ANTHONY Reshaud
<input type="checkbox"/> lundi 17 décembre 2012 à 16:30	ANTHONY Reshaud
<input type="checkbox"/> vendredi 21 décembre 2012 à 15:30	ANTHONY Reshaud
<input type="checkbox"/> lundi 24 décembre 2012 à 16:30	ANTHONY Reshaud

Jour(s) & heure(s) récurrents
<input type="checkbox"/> lundi - 16:30
<input type="checkbox"/> vendredi - 15:30

Veillez noter que vous ne recevrez pas d'email de confirmation d'annulation des cours.

ATTENTION : vous seul(e) êtes habilité(e) à procéder à vos annulations de cours. Ni votre formateur, ni votre consultant, ni aucune personne de Teleslangue n'est en mesure d'annuler un cours à votre place.

En revanche, notre fonctionnement prévoit l'annulation de toutes vos réservations lorsque vous êtes absent(e) à 3 cours consécutifs. Cette disposition vous permet de conserver votre crédit de cours en cas d'absence non prévisible. Vous en serez tenu(e) informé(e) par e-mail.

Comment suspendre mes cours ?

En cas d'absence prolongée, vous avez la possibilité de suspendre vos reprogrammations automatiques sur 1 à 4 semaines, tout en les conservant à votre retour avec votre formateur habituel. En cliquant sur le bouton 'Annulation' et 'Suspension de la reprogrammation automatique de vos cours', vous pouvez saisir vos dates d'absence et activer votre suspension de cours.

En cas d'absence prolongée, vous avez la possibilité de suspendre vos re-programmations automatiques pour une période de 1 à 4 semaines. Dès votre retour les cours reprendront avec votre professeur habituel.

Veillez saisir la date de début et de fin de la période pendant laquelle vous ne souhaitez pas de cours :

Premier jour de suspension :

Dernier jour de suspension :

Valider



Vous pouvez suspendre vos reprogrammations automatiques :

- ❑ au plus tard une semaine avant votre départ
- ❑ au plus tôt deux mois avant votre retour

⚠ ATTENTION : La suspension de la reprogrammation automatique n'annule pas les cours déjà positionnés.

Pendant cette période de suspension, vous pouvez continuer à réserver des cours ponctuellement si vous le souhaitez.

Où trouver des informations sur les cours effectués ?

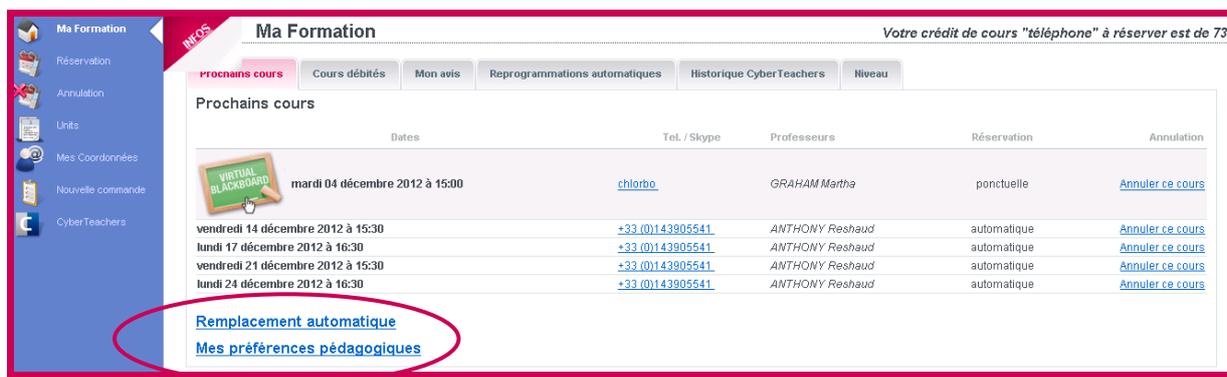
Les Learning Reports envoyés par votre formateur vous permettent de revoir tous les éléments importants de la leçon. Vous n'avez donc pas besoin de prendre des notes pendant le cours. Vous pouvez accéder à ces informations depuis NetPlanning en cliquant sur 'Cours débités' dans le menu horizontal de 'Ma Formation'.



Cliquez ensuite sur un des cours marqués en vert pour ouvrir le Learning Report correspondant à la leçon.

Comment gérer mes préférences?

Sur votre page d'accueil NetPlanning, deux options vous permettent de nous faire part de vos préférences.





Remplacement automatique: cette option vous permet de choisir si vous souhaitez que votre formateur habituel soit remplacé par un autre formateur dans l'éventualité où il est amené à annuler ses cours en urgence.

Cette option est cochée par défaut, et afin de maintenir la régularité de vos cours, nous vous invitons à ne pas la décocher.

Mes préférences pédagogiques: indiquez dans cette option vos préférences pédagogiques. Votre formateur pourra les consulter en temps réel.

J'ai d'autres questions : qui contacter ?

En haut à droite de votre écran, cliquez sur le lien 'Service Clientèle – Contactez-nous' pour nous soumettre une question.

Nous vous répondrons dans les plus brefs délais.

