Public cible :
Tout Agent Caf prenant des fonctions à l'accueil téléphonique

Pré-requis :
Exercer des missions d'accueil téléphonique

Modalités pratiques
Durée : 2 jours consécutifs - Soit 14 heures

Calendrier - Lieux - Modalités d'accès :
Planification sur le site EGOC [Sessions à venir]
Nous contacter pour suivi des programmations et des planning sur www.egoc.org

Programmation :
Chantiers locaux

TARIF / COÛT STAGIAIRE :
235 €

Modalités animation :
Présentiel

Intervenant :
Formateur expert

Effectif :
1 groupe de 12 agents Caf maximum

Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :
NOUVEAU PROGRAMME 2024

Tarification :
Coût session Caf adhérente : 1 880 € (940 € /j)

Réponse téléphonique-2024-[BC]

MAJ : Mercredi 17 janvier 2024

Objectifs professionnels :

Objectifs – Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Développer une utilisation optimale et performante du téléphone
- Comprendre l'intérêt d'un accueil téléphonique de qualité et parfaire sa pratique

Contenu :

Compétences visées :

- Prendre conscience des enjeux et de l'importance de la relation client (satisfaction, fidélisation...) pour l'entreprise et pour soi-même
- Identifier la demande de l'allocataire et l'accompagner dans la résolution de sa problématique
- Conseiller et valoriser la solution apportée.

Contenu :

Séquence	Contenu
Accueil groupe	Emargement – Présentation - météo du jour programme - L'arbre des attentes - Levée des craintes
La relation téléphonique à la CAF	Les enjeux de la communication téléphonique à la CAF. Positionner son rôle d'Agent/Téléconseiller au sein de l'organisme. Qui ? Quoi ? Pourquoi ?
L'accueil côté client	Définir l'expérience client Le cycle de vie de l'allocataire Les attentes et besoins de l'allocataire
Les spécificités de la communication téléphonique	Les fondamentaux de la communication orale : Identifier les points essentiels de la communication orale Expérimenter par le jeu la complexité de la communication orale Débriefing
Pause méridienne	
Réactivation	Emargement - Questions-réponses - Energizer
Adopter une posture de service Client	- définir la notion de « Service Client » - lister les savoir-être requis en relation client-usager - observer différentes attitudes au téléphone et en tirer les conséquences. L'assertivité et les bonnes pratiques relationnelles
Observations	- **Exercice** : Appels de services usagers 1- Préparer une question générale + compléter feuille d'observations

Debrief journée1	Echanges, questions-réponses
J2	
Réactivation	Emargement Reprise des éléments de la veille ; questions-réponses
Identifier et analyser la demande	L'écoute active La découverte : questionner efficacement La méthode QQCOQP Le rôle de la reformulation **Exercice par le jeu** : pratique du questionnement dans une situation du quotidien
Apporter une réponse adaptée à la demande et la valoriser	- L'importance d'utiliser le vocabulaire conventionnel au téléphone - Focus sur la formulation positive des phrases **Exercice :** Réaliser un tableau récapitulatif de toutes les possibilités de réponses formulées positivement
La communication non verbale	Définir la communication non verbale L'impact de la voix : débit, intonation, volume, articulation Le sourire s'entend au téléphone
Harmonisation des pratiques	L'importance d'un discours univoque et de process communs : recenser les outils et sources de réponse
Mises en situation téléphoniques	**Jeu de rôles :** Réalisation d'appels types avec prise en compte des éléments abordés en utilisant une grille d'observation (Selon la taille du groupe : en trinôme ou observation groupée)
Débrief de la journée	Echanges, questions-réponses Evaluation à chaud Remise du support de formation

Méthodes mobilisées :

Alternance d'apports théoriques et de pratique.

La pédagogie active est privilégiée : partages d'expériences, ateliers et jeux de rôles

Un support de formation téléchargeable est remis à chaque participant à l'issue de la formation

Modalités d'évaluation et de validation :

Evaluation en amont : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

Evaluation au cours de la formation : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

Evaluation à chaud : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite permettront d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

Evaluation à froid : réalisée avec un outil interne Caf

Attestation de suivi : Feuille de présence

Attestation de participation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

---

Accessibilité :
Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « Contact et Accessibilité »

Délais d'accès à la formation :

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

Pour toutes informations administratives, pédagogiques, d'accompagnement aux personnes
ou d'une adaptation de la formation sur mesure,
vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43