Public cible :
Agents CAF

Pré-requis :
Aucun pré-requis

Modalités pratiques
Durée : 2 jours soit 14 h de formation

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 :
En présentiel

Intervenant :
Formateur expert

Effectif :
1 groupe de 12 agents Caf maximum

Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :
En 2024 : 83% (66 stagiaires)

Tarification :
Coût session INTRA caf adhérente maximum : 2 320 € (1 160 € /j)

Professionnaliser sa réponse téléphonique-2024-[BC]

MAJ : Mercredi 17 janvier 2024

Objectifs professionnels :

Objectifs – Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Conduire et maîtriser un entretien téléphonique
- Gérer les entretiens difficiles

Contenu :

Compétences visées :

- Intégrer les principes fondamentaux de la communication adaptée au téléphone
- Traiter ses appels professionnels avec efficacité
- Perfectionner et positiver son comportement face à son interlocuteur

Contenu :

Séquence	Contenu
Accueil groupe	Emargement – Présentation - météo du jour programme - L'arbre des attentes - Levée des craintes
Les demandes des usagers	Qui ? Quoi ? Pourquoi ? Lister les demandes récurrentes et les difficultés rencontrées
Les bases de la communication	Schéma de Jakobson Les freins à la communication La communication verbale et non verbale Les bonnes pratiques (langage positif)
Harmoniser les pratiques liées à l'accueil téléphonique	Phrases d'introduction et de présentation de l'entreprise : Pourquoi ? Comment ? Process lié à la gestion des appels, des débordements Utilisation d'un vocabulaire commun : savoir déterminer les phrases clés liées à l'accueil téléphonique
Pause méridienne	

Réactivation	Emargement Questions-réponses Energizer
La posture en accueil téléphonique	Brainstorming : Savoir-être et savoir-faire les fondamentaux d'une posture professionnelle au téléphone
Conduire un entretien téléphonique	La réception téléphonique, transmettre une image professionnelle ; utiliser une charte d'appel : • Utiliser une trame d'appel ; pourquoi, comment ? • La découverte • L'écoute active • La reformulation • Réponse valorisée • Validation de la bonne compréhension • Conclusion et prise de congé Directivité et personnalisation : pour allier efficacité et humanité.
Mise en pratique	Prendre en mains de la méthode
Debrief journée1	Echanges, questions-réponses
J2	
Réactivation	Emargement Reprise des éléments de la veille ; questions-réponses
Les situations difficiles rencontrées au téléphone	Post-it/échanges Sur la base des expériences précédentes, lister des exemples de situations difficiles en mettant en avant ce qui a posé difficulté : * identifier des situations difficiles en relation client-usager = partager des exemples de situations vécues * cartographier les principales situations conflictuelles
Les attentes de l'Usager	Distinguer attentes/besoins Les typologies d'allocataires
L'escalade du conflit	Comprendre la formation d'un conflit L'état émotionnel de l'allocataire L'état émotionnel du Téléconseiller
Réagir au mécontentement	Brainstorming : *Les réactions à éviter *les bonnes pratiques La preuve en images : vidéo
Pause méridienne	
Réactivation	Emargement - Questions-réponses - Energizer
La réponse	Lister les éléments de réponses en sa possession Prendre conscience de son périmètre d'action et accepter sa limite de responsabilité
Mise en pratique	Traiter des appels avec professionnalisme et gérer efficacement les situations difficiles : Appels Ecoutes Débriefs Déterminer les axes d'amélioration
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