Public cible :
1 groupe de Gestionnaires conseils Caf

Pré-requis :
Aucun pré-requis

Modalités pratiques
Durée : 2 jours soit 14 heures 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 :
€

Modalités animation :

- Présentiel
- Classe virtuelle sous Teams

Intervenant :
Formateur expert

Effectif :
Un groupe de 12 agents Caf maximum

Professionnaliser sa réponse téléphonique-Caf NA

MAJ : Lundi 23 septembre 2024

Objectifs professionnels :

- Comprendre les enjeux de la relation téléphonique avec les allocataires et gérer les appels avec efficacité face à toutes les situations

Objectifs – Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Mener un entretien téléphonique entrant ou sortant avec rigueur et méthode
- Mettre en œuvre les techniques de communication adaptées et pertinentes à chaque étape de l'entretien
- Réagir face aux réactions défensives et au désarroi du bénéficiaire

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 ?) *Les obligations du Gestionnaire conseil
L'accueil côté client	Définir l'expérience client Le cycle de vie de l'allocataire Les attentes et besoins de l'allocataire
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 Les bonnes pratiques (langage positif)
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 par des mises en situations professionnelles
Debrief journée1	Echanges, questions-réponses
J2	
Réactivation	Emargement Reprise des éléments de la veille ; questions-réponses
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

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
L'escalade du conflit	Comprendre la formation d'un conflit L'état émotionnel de l'allocataire
Pause méridienne	
Réactivation	Emargement - Questions-réponses - Energizer
Le rôle des émotions et de son contexte personnel	Identifier les émotions, et leurs caractéristiques Le cadre de référence et ses conséquences dans le rapport à autrui Prendre du recul pour ajuster ses réactions et limiter son implication personnelle
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 :

Exposé théorique et mise en situation professionnelle

Besoins matériels : équipement pour mises en situation téléphoniques (pc équipés de softphone - 2è salle si possible l'après-midi)

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