Intra CL

Public

1 groupe d'agents Caf 41

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

Catégorie

Offre de l'EGOC

Tarifs

Modalités d'animation

En présentiel

Formateur

Berthy Claudine

Effectif

1 groupe d'agents Caf 41

Taux de satisfaction

Tarification

Coût INTRA : 1940 € TTC frais compris pour 2 jours d'intervention

2024-Recouvrement et négociation téléphonique-Caf 41

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Objectif professionnel

Maîtriser la pratique de la négociation

Contenu

Négocier c'est savoir comment aborder la situation et le faire avec pertinence : METHODE ET POSTURE

Approche méthodologique
L'entretien de négociation pour le recouvrement par téléphone : La règle des 3 C en négociation
La recherche du gagnant/gagnant
La préparation de l'échange
Les étapes de l'entretien : de l'ouverture à la conclusion-accord
Les appels sortants

Approche psychologique et communication
Les attitudes de communication pour une négociation pertinente : Posture professionnelle et compétences du négociateur
L'écoute active. La reformulation. Le questionnement pour recueillir les informations utiles
La recherche d'objectivité
L'importance des formulations- éléments de langage
Les techniques à mettre en œuvre pour une négociation pertinente : le contrat
Faire face aux difficultés de la communication et aux défenses actives et passives
La gestion de l'agressivité et des défenses du débiteur : exercice pratique

Faire face aux critiques, à l'inertie, à la mauvaise foi, et aux manipulations
Gérer le silence
Gérer le désarroi de l'allocataire
Exercices simulés

Méthodes mobilisées

Méthodes actives et participatives : analyse de situations professionnelles, échanges sur les méthodes pratiquées, recherche de transposition dans les

Tarif / Coût stagiaire

pratiques quotidiennes
Exercices de table sur les réponses aux allocataires et les éléments de langage
Mises en situation sur des cas concrets fictifs ou réels, analyse des prestation et préconisations du formateur
Objectifs de progrès individualisés

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**