

Intra CL



## Public

Gestionnaires conseils

## Pré-requis

Aucun

## 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](http://www.egoc.org)

## Catégorie

Chantiers locaux  
Présentiel  
Formations

## Tarifs

## Modalités d'animation

- Présentiel
- Classe virtuelle sous Teams

## Formateur

Formateur expert

## Effectif

1 groupe d'agents Caf 44

# 2024-Accueil téléphonique Gestionnaire Conseil-Caf 44-v2

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

## Objectif professionnel

Comprendre les enjeux de la relation téléphonique avec les allocataires  
Gérer les appels avec efficacité face dans toutes les situations

## Contenu

CONTENU :

Séquence	Contenu
<b>Accueil groupe</b>	Emargement – Présentations croisées météo du jour Présentation du programme Tour de table : - L'arbre des attentes - Levée des craintes
<b>La relation téléphonique à la CAF</b>	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
<b>L'accueil côté client</b>	Définir l'expérience client Le cycle de vie de l'allocataire Les attentes et besoins de l'allocataire
<b>Communiquer efficacement</b>	Schéma de Jakobson Les freins à la communication Les 3 niveaux de communication et l'impact de la communication non verbale Pratiquer une écoute active et reformuler pour manifester sa considération au client Faire preuve d'empathie et s'exprimer avec assertivité pour conserver le dialogue avec le client tout en se faisant respecter Les bonnes pratiques et erreurs à éviter
Pause méridienne	
<b>Réactivation</b>	Emargement Questions-réponses Energizer
<b>La posture en accueil téléphonique</b>	Brainstorming : Savoir-être et savoir-faire fondamentaux d'une posture professionnelle au téléphone
<b>Le rôle des émotions et de son contexte personnel</b>	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 Analyse vidéo
<b>Debrief journée1</b>	Echanges, questions-réponses
<b>J2</b>	

### Taux de satisfaction

### Tarification

Coût jour Caf adhérente :  
940 € TTC frais compris

### Tarif / Coût stagiaire

<b>Réactivation</b>	Emargement Reprise des éléments de la veille ; questions-réponses
<b>Apporter une réponse adaptée à la demande et la valoriser</b>	- L'importance d'utiliser le vocabulaire conventionnel au téléphone - Focus sur la formulation positive des phrases <b>Exercice</b> : Réaliser un tableau récapitulatif de toutes les possibilités de réponses formulées positivement
<b>Les situations difficiles rencontrées au téléphone</b>	<b>Le conflit</b> : Définition de l'escalade du conflit Les situations conflictuelles les plus courantes en relation client Les facteurs favorisant les situations conflictuelles Les conséquences des situations conflictuelles : pour le professionnel, pour le client ou l'utilisateur, pour l'entreprise Réaliser un inventaire de ses propres expériences conflictuelles professionnelles <b>Les situations délicates</b> : Distinguer empathie, compassion et sympathie Recentrer l'appel sur le besoin en alliant bienveillance et directivité Se protéger
	Ecoute et analyse d'appels difficiles Les réactions à éviter Les bonnes pratiques
Pause méridienne	
<b>Réactivation</b>	Emargement - Questions-réponses - Energizer
<b>Mise en pratique</b>	Traiter des appels avec professionnalisme et gérer efficacement les situations difficiles : Appels – Ecoutes – analyse et échanges Déterminer les axes d'amélioration
<b>Débrief de la journée</b>	Echanges, questions-réponses Evaluation à chaud – Réalisation d'une boîte à outils personnalisée 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 - 2<sup>e</sup> 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**

---