Intra CL

2024-Accueil téléphonique Gestionnaire Conseil-Caf 44-v2

MAJ : Mardi 17 novembre 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
Accueil groupe	Emargement – Présentations croisées météo du jour Présentation du programme Tour de table : - 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
Communiquer efficacement	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	
Réactivation	Emargement Questions-réponses Energizer
La posture en accueil téléphonique	Brainstorming : Savoir-être et savoir-faire les fondamentaux d'une posture professionnelle au téléphone
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
	Analyse vidéo
Debrief journée1	Echanges, questions-réponses
J2	

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

Catégorie

Offre de l'EGOC

Tarifs

Modalités d'animation

- Présentiel
- Classe virtuelle sous Teams

Formateur

Formateur expert

Effectif

1 groupe d'agents Caf 44

Taux de satisfaction

Tarification

Coût jour Caf adhérente :
940 €TTC frais compris

Tarif / Coût stagiaire

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	**Le conflit :** 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'usager, pour l'entreprise Réaliser un inventaire de ses propres expériences conflictuelles professionnelles **Les situations délicates :** 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	
Réactivation	Emargement - Questions-réponses - Energizer
Mise en pratique	Traiter des appels avec professionnalisme et gérer efficacement les situations difficiles : Appels – Ecoutes – analyse et échanges Déterminer les axes d'amélioration
Débrief de la journée	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 - 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
