Intra CL

Public

Gestionnaire conseil

Pré-requis

Aucun

Modalités pratiques

Durée : 2 jours par groupe 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

Formateur expert

Effectif

2 groupes d'agents Caf 44

Taux de satisfaction

Tarification

Coût jour Caf adhérente : 940 €TTC frais compris

2024-Accueil téléphonique Gestionnaire Conseil-Caf 44

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Objectif professionnel

=> Comprendre les enjeux de la relation téléphonique avec les allocataires
=> Conduire et maîtriser un entretien téléphonique avec méthode

Contenu

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

Tarif / Coût stagiaire		
	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
	Gérer ses émotions au téléphone	L'état émotionnel du Téléconseiller Les bonnes pratiques
	Pause méridienne	
	Réactivation	Emargement - Questions-réponses - Energizer

Réagir au mécontentement	Brainstorming : *Les réactions à éviter *les bonnes pratiques La preuve en images : vidéo
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

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
