Intra CL

Public

1 groupe d'agents CAF

Pré-requis

Aucun prérequis

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

Animation en présentiel

Formateur

Effectif

un groupe d'agents Caf

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Sensibilisation à l'accueil téléphonique et gestion des situations difficiles

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Objectif professionnel

Maîtriser les fondamentaux de l'accueil téléphonique

Contenu

Appréhender les bonnes techniques de gestion d'appels téléphoniques

Recensement des situations engendrant de l'agressivité à l'accueil

S'entrainer à avoir des comportements adaptés

Sujet	Contenu	Méthodes pédagogiques
Partager la vision service de leur activité de télé conseiller	Vision service Programme Toute demande cadrée par le programme	Brain storming collectif sur la vision service Présentation du programme, des stagiaires et du formateur Recueil des attentes
Structuration et communication	Le cycle : - présentation - invitation à l'expression du besoin - élaboration et transmission de la réponse - contrôle d'impact - prise de congé La durée : 3'30'' Les spécificité de la communication téléphonique	Transmission commentée du cycle Exercice de contrôle du timing par binômes sur des cycles de prise d'appel standards Débriefing Transfert et exercices sur les outils verbaux de la communication

Acquérir un répertoire de formulations précises, adaptées aux différentes situations	Les formules proscrites Les mots et phrases adaptées	Transfert et expérimentation des éléments de répertoire proscrits et adaptés Micro exercices
Développer son habileté dans la communication dédiée à la prise d'appels Maîtriser la durée	Le ton juste en situation délicate	Nombreux exercices Exercice d'enregistrement audio de situation délicates Réécoute des enregistrements et exercices d'optimisation Travail sur le souffle et sur la voix
Anticiper et savoir gérer les situations conflictuelles, d'agressivité et de violence verbale	Avant : FMAPA Pendant : Respiration, posture Après : procédure, management	Ecoute d'un enregistrement «conflictuel emblématique» Définition de situations conflictuelles Recherche de piste d'anticipation
Savoir canaliser ses propres réactions et gérer son stress	Gestion physique et mentale du stress Ancrage Relaxation Defusing	Exposé bref sur les effets et causes du stress sur l'ensemble du processus Exercices de régulation express Préconisations de gestion personnelle, mentale et physique
Bilan de la journée	Niveau de satisfaction	Echanges et renseignement d'un questionnaire de satisfaction

Méthodes mobilisées

Pour cette action, nous allons favoriser 2 axes principaux. Le premier sur la connaissance des mécanismes qui interviennent dans les situations d'accueil difficiles et le deuxième sur la mise en oeuvre de techniques de communication adaptées.

Ressources pédagogiques : livret participant, fiches méthodologiques, grilles d'observation

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
