

Intra CL

Public

Agents accueil

Pré-requis

Connexion internet

Accès à Teamsview et
Klaxoon

Webcam

Afin de garantir une
meilleure concentration,
une place-bureau isolée
tant pour la formation que
pour les entretiens
individuels est souhaitée

Modalités pratiques

4 séances de 3h30
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

Chantiers locaux

Tarifs

950.00

Modalités d'animation

En distanciel

Savoirs-être et savoirs-faire de la coproduction téléphonique - FOAD

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

Objectif professionnel

Acquérir les savoirs-être et savoirs-faire indispensables au téléphone

Contenu

Formateur

SAUVION Anne-Cécile

Effectif

6 agents

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

950.00

Demi- Journée 1

Thème: Ouverture - Inclusion

Objectif: Se Présenter le formateur, la formation

Créer les conditions de confiance entre les participants

Permettre à chacun de se sentir faire partie du groupe

Méthodes pédagogiques :

Présentation :

- de la formatrice
- de la genèse de la formation
- de son déroulement
- de chacun des participants
- des règles de fonctionnement

Outils: Teamsview - « Tour de table »

Thème: Expression des facilités et difficultés dans la relation avec les allocataires

Objectif: Recueillir les forces, manques et besoins de chacun ainsi que les situations difficiles rencontrées au quotidien dans leur relation avec les débiteurs ou allocataires

Méthodes pédagogiques :Brainstorming - tour de table

Outils: Teamsview - Klaxoon

Thème: Les bases de la communication: l'écoute et l'expression dans la relation client

Objectif: Apporter des éléments de base qui garantissent une communication de qualité

Méthodes pédagogiques : Echanges sur les vidéos préalablement vues - Synthèse du formateur et du groupe sur les fondamentaux de la communication

Outils: Teamsview - Klaxoon - Vidéo - quizz - Présentation visuelle (PPT)

Thème: L'empathie

Objectif: Développer la considération envers le débiteur ou l'allocataire, son parcours, sa situation

Permettre une prise de recul face à soi-même dans la communication avec l'autre

Méthodes pédagogiques : Echange sur les vidéos préalablement visionnées - Apports théoriques interactifs sur la notion d'empathie, l'importance de la neutralité bienveillante et de la mise à distance de son histoire personnelle

Outils: Teamsview - Klaxoon - Vidéos - quizz - Présentation visuelle (PPT)

Demi- Journée 2

Thème: Gestion des situations difficiles lors des contacts allocataires

Objectif: Comprendre les mécanismes de l'agressivité et la posture à adopter pour gérer les critiques, la détresse et les menaces

Méthodes pédagogiques : Recueil des remarques et incivilités rencontrées lors des communications et la réponse apportée

Apports théoriques sur l'origine de l'agressivité (besoins humains, triangle karpman, frustration), les attitudes à adopter pour y faire face.

Présentation du guide d'appui à la réponse et à la gestion des situations du débiteur

Outils: Teamsview - Klaxoon - Brainstorming - Guide d'aide à la réponse - présentation visuelle (besoins humains - pyramide de Maslow)

Thème: Ecoute et analyse en groupe d'enregistrements de communications téléphoniques

Objectif: Etre capable d'analyser un échange et de détecter les facteurs amenant à une communication difficile ou de la posture adéquate à adopter

Méthodes pédagogiques : Ecoute d'enregistrement de communications téléphoniques - Expression de l'analyse de chacun

Outils: Teamsview - Enregistrements - Tour de table

Demi- Journée 2 suite

Thème: Clôture de la journée

Objectif: Faire un bilan des apports- Marquer la fin du temps collectif - présentation des sujets abordés lors de la prochaine matinée

Méthodes pédagogiques : Expression du vécu de chacun et réponse aux questions éventuelles

Outils: Teamsview - Tour de table

Demi- Journée 3

Thème: Accompagnement individuel en posture d'appels téléphoniques

Objectif: Evaluer la qualité de la communication, souligner les points positifs et pistes d'amélioration

Méthodes pédagogiques : Ecoute de deux communications téléphoniques - Auto-évaluation par le stagiaire et retour du formateur

Outils: Teamsview - Fiche d'évaluation de l'appel téléphonique

Demi- Journée 4

Thème: Ouverture de la journée

Objectif: Permettre de reconstituer le groupe

Méthodes pédagogiques : Temps de réflexion préalable sur les apports de la veille, ce qui a été vécu le jour précédent et durant l'inter-session

Thème: Renforcement de la posture de négociation et recouvrement par le développement de l'assertivité

Objectif: Etre plus pro-actif dans la démarche de négociation et de recouvrement

Méthodes pédagogiques : Apports théoriques (la passivité, l'agressivité, la manipulation et l'assertivité - test - Ecoute et analyse en groupe d'enregistrements de communications téléphoniques

Outils: Teamsview-Présentation visuelle (PPT)-test

Thème: Evaluation de la formation

Objectif: Faire le bilan du stage

Méthodes pédagogiques : Echange et Complétude de la fiche d'évaluation

Outils: Teamsview - Fiche d'évaluation de la formation

Méthodes mobilisées

Pour chaque groupe (2 jours), est programmé un temps collectif en groupe accompagné d'un temps de travail individuel.

Apports théoriques et pratiques.

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



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre
pour le perfectionnement des personnels
des caisses d'Allocations familiales

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**
