Intra CL

Public

1 Groupe d'agent CAF de la VENDEE
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

970.00

Modalités d'animation

en présentiel, en distanciel, en e-learning

Formateur

Berthy Claudine

Effectif

8 à 10 agents de la CAF

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

970.00

Le recouvrement par téléphone : bien communiquer pour bien négocier

MAJ : Vendredi 20 novembre 2026

Objectif professionnel

Maîtriser la pratique de la négociation.

Contenu

Jour 1

Les spécificités du public mis en recouvrement et les difficultés dans la pratique de la négociation par téléphone

L'entretien de négociation pour le recouvrement en appels sortants/ entrants :

La préparation de l'échange

Les étapes de l'entretien : de l'ouverture à la conclusion-accord : mettre en œuvre une stratégie de négociation

La notion négociation « gagnant-gagnant »et le risque du rapport de force

La particularité de l'appel sortant : comment introduire la communication ?

Savoir se présenter et instaurer précocement le dialogue et la confiance

Les attitudes de communication pour une négociation pertinente : Posture professionnelle et compétences du négociateur

La règle des « 3 C » en négociation

Pratiquer l'écoute active et la reformulation.

Savoir bien questionner et recueillir des données utiles

Rester objectif et factuel

L'importance des formulations et le poids des mots dans le recouvrement

Les attitudes à mettre en œuvre pour une négociation pertinente

Suivre l'accord de règlement : revenir vers le débiteur

Jour 2

L'importance des formulations et le poids des mots dans le recouvrement.- exercice pratique

Les attitudes à mettre en oeuvre pour une négociation pertinente : pro-activité et technique du contrat

Savoir alerter sans menacer

Faire face aux difficultés de la communication et aux défenses actives et passives

La gestion de l'agressivité et des défenses du débiteur : exercice pratique

Faire face aux critiques, à l'inertie, à la mauvaise foi, et aux manipulations

Gérer le silence

Gérer le désarroi de l'allocataire

Garder une juste distance

Exercices de simulations d'entretiens de négociation : analyse et décryptage en groupe.

Méthodes mobilisées

800x600

Normal
0

21

false
false
false

FR
X-NONE
X-NONE

MicrosoftInternetExplorer4

/* Style Definitions */
table.MsoNormalTable
{mso-style-name:"Tableau Normal";

mso-tstyle-rowband-size:0;
mso-tstyle-colband-size:0;
mso-style-noshow:yes;
mso-style-priority:99;
mso-style-parent:"";
mso-padding-alt:0cm 5.4pt 0cm 5.4pt;
mso-para-margin:0cm;
mso-para-margin-bottom:.0001pt;
mso-pagination:widow-orphan;
font-size:10.0pt;
font-family:"Times New Roman",serif;}

La formation se propose de répondre aux questions autour de la pratique maîtrisée de la négociation dans un contexte de difficultés relationnelles et de dialogue à distance.

La méthodologie proposée sera active, participative et contribuera, par l'apport de réponses et de repères concrets, à l'élaboration d'un savoir-faire partagé.

Des mises en situation viendront favoriser la transposition et l'analyse des postures de chacun.

Les apports méthodologiques et pratiques seront directement exploitables dans le quotidien professionnel des participants.

La formation s'inscrit dans le respect des procédures qui existent au sein des Caf et sur lesquelles les professionnels fondent leurs pratiques

A L'ISSUE DE LA FORMATION UN DOCUMENT PEDAGOGIQUE COMPLET SERA REMIS A CHAQUE PARTICIPANT

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**
