

Intra CL

Public

1 groupe de téléconseillers
de la caf de St-Brieuc

Modalités pratiques

1 jour soit 7 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

Chantiers locaux

Tarifs

800.00

Modalités d'animation

Formateur

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

800.00

2019-Sensibilisation à l'accueil téléphonique et gestion des situations difficiles - CAF 22

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

Contenu

PROGRAMME

« Sensibilisation à l'accueil téléphonique et gestion des situations difficiles »

Intervenant : **CLIENCE**

Durée : **1 journée**,

Horaires : La formation se déroulera de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30 soit 7h
de formation.

Lieu : **SAINT-BRIEUC / PLOUFRAGAN**, Siège de la **Caf des Côtes d'Armor**,
Avenue des Plaines Villes, 22440 Ploufragan

Effectif : **1 groupe d'agents** de la Caf des Côtes d'Armor. Effectif validé par
une feuille de présence

Objectifs

- Sécuriser les professionnels de l'accueil et de la relation au public
- Maîtriser les fondamentaux de l'accueil téléphonique et dégager un esprit "service"
- Structurer l'entretien téléphonique et s'approprier les différentes techniques de communication
- Maîtriser la durée de l'entretien téléphonique afin de traiter avec efficacité le volume d'appels téléphoniques
- Anticiper et savoir gérer les situations conflictuelles, d'agressivité et de violence présentes à l'accueil

Contenu

Les fondamentaux : La prise en charge des appels sur le plan relationnel

- Se présenter de manière professionnelle
- Le sourire et la disponibilité
- Le langage positif : rassurer et créer une relation de confiance
- L'intonation et la clarté d'expression (vocabulaire et comportement)
- La personnalisation de l'accueil

La réponse sur le plan de l'efficacité

- Pratiquer l'écoute active pour améliorer la découverte et la qualité des échanges
- Maîtriser le questionnement pour traiter les demandes avec précision
- Reformuler pour mieux comprendre
- Repérer et maîtriser les différentes étapes d'un entretien
- Optimiser son temps d'entretien notamment avec les bavards

Mieux communiquer en situation difficile

- Eviter les phrases barbelées et les gâchis relationnels
- Répondre aux réclamations et aux litiges sans générer de l'agressivité
- Dire non tout en préservant la relation
- Savoir faire face aux agressions et aux remarques dévalorisantes

Outils et méthodes pédagogiques

- **des entraînements systématiques** pour toutes les techniques étudiées. Les simulations sont enregistrées et analysées avec l'animateur, de manière à identifier les comportements gagnants et les points à améliorer.
- **des temps de réflexion** programmés autour du projet et des objectifs personnels à atteindre.
- **des exercices créatifs** qui favorisent les échanges et valorisent le potentiel créatif des participants.
- **des tests** qui permettent de faire le point sur sa propre pratique, et interpellent le participant sur ses points forts et ses axes de progrès.
- **des échanges d'expériences** autour de cas concrets vécus par les stagiaires. Chaque stagiaire peut ainsi renforcer ses compétences

professionnelles dans un esprit positif et sécurisant.

- **un livret-stagiaire**

Modalités d'évaluation et sanction de la formation

A l'issue de cette formation, un **bilan** est réalisé sous la responsabilité du formateur. Lors de ce bilan, la présence d'un cadre référent est souhaitée.

A l'issue de cette action, une **procédure d'évaluation** permettant d'apprécier la qualité de la prestation (et des intervenants) et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux assignés sera mise en œuvre. Ces fiches seront renseignées par les participants sous la responsabilité du prestataire et transmis par ses soins à l'EGOC.

En application de l'article L.6353-1 du Code du travail, une **attestation** mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action de la formation sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation.

Le déroulé

Séminaire : Sensibilisation à l'accueil et gestion des situations difficiles				
JOUR 1				
Horaire	Thème	Objectifs	Déroulement / Discours	Outils
8h30 – 8h45	Ouverture	Présenter l'animateur et le séminaire	Présentation : - de l'animateur - du TOP - de la méthode - de la documentation	Paper board
8h45 – 9h00	Recueil des attentes	Recueillir les attentes des participants	Tour de table	
9h00 – 9h45	Les critères de qualité de l'accueil téléphonique et de l'activité du conseiller	Identifier les critères de qualité de l'accueil téléphonique	Synthèse de l'animateur et du groupe sur les fondamentaux de l'accueil téléphonique	Paper board
9h45 – 10h15	La voix et l'intonation	Repérage de l'impact émotionnel produit par l'intonation	Enregistrement et écoute des voix de chaque participant sur la seule présentation	Simulaphone
10h15 – 11h15	Langage positif Expression dévalorisante	Identification des expressions qui stressent, énervent ou dévalorisent	Exposé de l'animateur et tests Exercice de la chaise Exposé sur le langage positif	Test
11h15 – 12h00	Phrases barbeles	Identification des expressions qui stressent, énervent. Comprendre que souvent on reçoit de qu'on dégage	Simulation et repérage par les stagiaires dans les sketches, d'attitudes ou d'expressions inadéquates	Simulaphone
DEJEUNER				
13h00 – 13h30	Le proécodogramme	Réalisation et utilisation d'un proécodogramme	Réalisation collective d'un proécodogramme Restitution sur transparents	Simulaphone Transparents
13h30 – 14h00	L'écoute active	Prendre conscience de la nécessité de pratiquer l'écoute active et surtout la reformulation pour faire face à la déperdition de l'information, sélection, et interprétation de la réalité	Jeux pédagogiques de communication La veuve Mouillet et téléphone arabe	Simulaphone
14h00 – 14h30	Le pilotage et le questionnement	Exercice de Pilotage	Entraînement à traiter un appel complet en moins de trois minutes et à la gestion d'un bavard	Simulaphone
14h30 – 15h00	Les tentatives de déstabilisation	S'entraîner à faire face aux tentatives de déstabilisation	Exercice sur les agressions gratuites	
15h00 – 15h15	Passer du réactionnel au relationnel	Les 3 techniques clés pour gérer les agressions	Exposés et exemples sur 1) le questionnement face à la critique floue 2) Le reflet des sentiments 3) La transformation du reproche en souhait	Fiche passer du réactionnel au relationnel
15h15 – 15h45	Les mécontents	Savoir gérer un mécontent	Expliquer le fonctionnement de la bulle du mécontentement et s'entraîner à gérer un mécontent	Livret
15h45-16h15	Savoir dire non	Entraînement	Simulation savoir dire non	
16h15 - 16h30	Cloûture du stage et évaluation	Faire le bilan du stage	Une idée, un sentiment, une résolution	Fiche d'évaluation



Méthodes mobilisées

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**
