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

Offre de l'EGOC

Tarifs

800.00

Modalités d'animation

Formateur

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

800.00

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

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A LA CONVENTION N°131/17 – EGOC / CAF des Côtes d'Armor

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

Intervenante :Annaïck AMICE, formatrice CLIENCE

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

Durée et date : **1 journée**, **le 20 décembre 2017** - Toute journée supplémentaire fera l'objet d'un avenant.

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,** salle Brocéliande, Avenue des Plaines Villes, 22440 Ploufragan

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 efficience le volume d'appels téléphoniques
- Anticiper et savoir gérer les situations conflictuelles, d'agressivité et de violence présentes a`l'accueil

CONTENU DE LA FORMATION

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**

Modalité d'évaluation

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.

Une **attestation** mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation.

INTERVENANTE

Annaïck

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**
