



Bilan

2026-Optimiser la relation à l'allocataire en accueil physique et téléphonique- Caf 57

Formateur :
NIVOLLE Catherine

Date(s) : Mardi 19 mai 2026 - Mercredi 20 mai 2026

Lieu : METZ - Siège de la Caf de la Moselle salle 306/308

Evaluation des acquis pédagogiques :	De 1 : sans connaissance à 6 : maîtrise du sujet	
	Avant la formation	Après la formation
Développer l'aisance téléphonique en termes d'attitudes et de réponses		
Conclure un échange au téléphone		
Identifier la demande de l'allocataire par un questionnement approprié		
Maîtriser la conduite d'un échange : directivité et adaptation selon les profils « allocataires »		
Développer une attitude pédagogique envers l'allocataire		

Evaluation de la mise en œuvre :	de 1 insuffisant à 5 excellent
Moyens pédagogiques, documentation, supports, durée	
Animation – Pédagogie - Compréhension	
Organisation matérielle	
Echanges dans le groupe	
Satisfaction par rapport aux attentes initiales de la formation	

Points positifs de la formation

Points à améliorer de la formation



Bilan

2026-Optimiser la relation à l'allocataire en accueil physique et téléphonique- Caf 57

Formateur :
NIVOLLE Catherine

Satisfaction globale de la formation Note de 1 à 10	Perspectives d'application des acquis en situation de travail
Votre espace Libre expression	