

**Date(s) :** Mardi 27 octobre 2026 - Mercredi 28 octobre 2026

**Lieu :** 1 Allée de la Paix – 24660 COULOUNIEIX CHAMIERES - Salle : Nouvelle Aquitaine

<b>Evaluation des acquis pédagogiques :</b>	De 1 : sans connaissance à 6 : maîtrise du sujet	
	<b>Avant la formation</b>	<b>Après la formation</b>
Mener un entretien téléphonique entrant ou sortant avec rigueur et méthode		
Mettre en œuvre les techniques de communication adaptées et pertinentes à chaque étape de l'entretien		
Réagir face aux réactions défensives et au désarroi du bénéficiaire		

<b>Evaluation de la mise en œuvre :</b>	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	

<b>Points positifs de la formation</b>

<b>Points à améliorer de la formation</b>

<b>Satisfaction globale de la formation</b> Note de 1 à 10	<b>Perspectives d'application des acquis en situation de travail</b>

<b>Votre espace Libre expression</b>