

## Public

CSU : plateforme  
téléphonique

## Pré-requis

Pratique préalable de la  
gestion d'appels entrants  
en plateforme  
téléphonique

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](http://www.egoc.org)

## Catégorie

Chantiers locaux

## Tarifs

## Modalités d'animation

Classe virtuelle sous  
Teams

## Formateur

Formateur expert

## Effectif

## Taux de satisfaction

## Tarif / Coût stagiaire

# Gérer un entretien téléphonique

MAJ : Jeudi 18 juin 2026

## Objectif professionnel

- Connaître et comprendre les attentes des allocataires - Développer  
l'aisance téléphonique en termes d'attitudes et de réponses

## Contenu

En amont : renseignement d'une grille d'auto-évaluation individuelle

### 1er temps (2h30)

#### LES ETAPES D'UN ENTRETIEN TELEPHONIQUE

- Prise de contact : disponibilité, présentation, sourire, voix
- Découverte : écoute active (types de questions et reformulation), empathie
- La réponse : faire patienter, fournir une réponse claire précise et structurée, adapter son langage, adopter un langage positif
- Prise de congé : valider la compréhension, conclure chaleureusement
- La gestion du temps d'appel aux différentes étapes de l'entretien: comment recentrer, recadrer, différer une question, interrompre, rester factuel et synthétique dans la réponse apportée, mettre un terme à l'échange

### 2eme temps (2h30)

#### ANALYSE DE PRATIQUES ET ENTRAINEMENTS

- Retour d'expérience collectif et individuel : acquis, freins, points de vigilance
- Mise en situations sur les échanges identifiés comme délicats. Exemples : non écoute de l'allocataire, gérer le mécontentement et les critiques, mettre un terme à l'échange et tout autre type d'échange évoqué par les participants

Fin de formation : renseignement de la grille d'auto-évaluation individuelle et rapprochement avec celle du début de formation

### **Méthodes mobilisées**

- Méthode participative : échanges permanents avec les groupes d'agents
- Apports d'outils de communication
- Analyse de situations professionnelles
- Prise en compte des réalités « terrain »

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](#) »



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre  
pour le perfectionnement des personnels  
des caisses d'Allocations familiales

---

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**

---