

**Date(s) :** Jeudi 3 septembre 2026 - Lundi 28 septembre 2026

**Lieu :** A DISTANCE - TEAMS

<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>
Identifier les particularités de l'entretien téléphonique		
- Maîtriser les techniques d'entretien au téléphone		
- Gérer les situations délicates par l'utilisation d'outils de communication appropriés (réduction temps d'échange)		

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

<b>Votre espace Libre expression</b>