



**Public cible :**

Agents CAF

**Pré-requis :**

Aucun pré-requis

**Modalités pratiques**

Durée : 2 jours soit 14 h 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](http://www.egoc.org)

**Programmation :**

Chantiers locaux

**TARIF / COÛT STAGIAIRE**

:  
235 €

**Modalités animation :**

En présentiel

**Intervenant :**

Formateur expert

**Effectif :**

1 groupe de 12 agents Caf maximum

**Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :**

En 2024 : 83% (66 stagiaires)

**Tarification :**

Coût session INTRA caf adhérente maximum : 2 320 € (1 160 € /j)

# Professionnaliser sa réponse téléphonique-2024-[BC]

MAJ : Mercredi 17 janvier 2024

**Objectifs professionnels :**

**Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :**

- Conduire et maîtriser un entretien téléphonique
- Gérer les entretiens difficiles

**Contenu :**

**Compétences visées :**

- Intégrer les principes fondamentaux de la communication adaptée au téléphone
- Traiter ses appels professionnels avec efficacité
- Perfectionner et positiver son comportement face à son interlocuteur

**Contenu :**

| Séquence   | Contenu   |
|--|---|
| <b>Accueil groupe</b>  | Emargement - Présentation - météo du jour<br>programme - L'arbre des attentes - Levée des craintes  |
| <b>Les demandes des usagers</b>                                | Qui ? Quoi ? Pourquoi ?<br>Lister les demandes récurrentes et les difficultés rencontrées   |
| <b>Les bases de la communication</b>                           | Schéma de Jakobson<br>Les freins à la communication<br>La communication verbale et non verbale<br>Les bonnes pratiques (langage positif)  |
| <b>Harmoniser les pratiques liées à l'accueil téléphonique</b> | Phrases d'introduction et de présentation de l'entreprise :<br>Pourquoi ? Comment ?<br>Process lié à la gestion des appels, des débordements<br>Utilisation d'un vocabulaire commun : savoir déterminer les phrases clés liées à l'accueil téléphonique |
| Pause méridienne   |   |

|   |   |
|---|---|
| <b>Réactivation</b>                                       | Emargement<br>Questions-réponses<br>Energizer   |
| <b>La posture en accueil téléphonique</b>                 | Brainstorming : Savoir-être et savoir-faire<br>les fondamentaux d'une posture professionnelle au téléphone  |
| <b>Conduire un entretien téléphonique</b>                 | La réception téléphonique, transmettre une image professionnelle ;<br>utiliser une charte d'appel :<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser une trame d'appel ; pourquoi, comment ?</li> <li>• La découverte</li> <li>• L'écoute active</li> <li>• La reformulation</li> <li>• Réponse valorisée</li> <li>• Validation de la bonne compréhension</li> <li>• Conclusion et prise de congé</li> </ul><br>Directivité et personnalisation : pour allier efficacité et humanité. |
| <b>Mise en pratique</b>                                   | Prendre en mains de la méthode  |
| <b>Debrief journée1</b>                                   | Echanges, questions-réponses  |
| <b>J2</b>   |   |
| <b>Réactivation</b>                                       | Emargement<br>Reprise des éléments de la veille ; questions-réponses  |
| <b>Les situations difficiles rencontrées au téléphone</b> | Post-it/échanges<br>Sur la base des expériences précédentes, lister des exemples de situations difficiles en mettant en avant ce qui a posé difficulté :<br><ul style="list-style-type: none"> <li>* identifier des situations difficiles en relation client-usager = partager des exemples de situations vécues</li> <li>* cartographier les principales situations conflictuelles</li> </ul>  |
| <b>Les attentes de l'Usager</b>                           | Distinguer attentes/besoins<br>Les typologies d'allocataires  |
| <b>L'escalade du conflit</b>                              | Comprendre la formation d'un conflit<br>L'état émotionnel de l'allocataire<br>L'état émotionnel du Téléconseiller   |
| <b>Réagir au mécontentement</b>                           | Brainstorming :<br><ul style="list-style-type: none"> <li>*Les réactions à éviter</li> <li>*les bonnes pratiques</li> </ul><br>La preuve en images : vidéo  |
| Pause méridienne  |   |
| <b>Réactivation</b>                                       | Emargement - Questions-réponses - Energizer   |
| <b>La réponse</b>   | Lister les éléments de réponses en sa possession<br>Prendre conscience de son périmètre d'action et accepter sa limite de responsabilité  |
| <b>Mise en pratique</b>                                   | Traiter des appels avec professionnalisme et gérer efficacement les situations difficiles :<br>Appels<br>Ecoutes<br>Débriefs<br>Déterminer les axes d'amélioration  |
| <b>Débrief de la journée</b>                              | Echanges, questions-réponses<br>Evaluation à chaud<br>Remise du support de formation  |

### Méthodes mobilisées :

Alternance d'apports théoriques et de pratique.

La pédagogie active est privilégiée : partages d'expériences, ateliers et jeux de rôles

Un support de formation téléchargeable est remis à chaque participant à l'issue de la formation

---

**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**



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

---

**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**