Institut Régional de Formation des Allocations Familiales
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75

Gestion des entretiens téléphoniques

Description :

Dans le cadre de leurs missions, les gestionnaires conseil allocataire et les conseillers de service à l'usager réalisent des appels sortants afin de :

- Co-produire une information pour un traitement plus rapide du dossier de l'allocataire
- Apporter une réponse à l'allocataire dont la demande n'a pu être résolue lors de son appel via la plateforme téléphonique (accueil de 1er niveau)
- Mener un rendez-vous téléphonique à l'instar de ceux réalisés en accueil physique.

Objectifs :

- Comprendre les enjeux et les objectifs de chaque type de communication
- Préparer son entretien en amont
- Maîtriser les techniques d'entretien par téléphone (communication pro-active, argumentation, etc.)
- Mener l'entretien et gérer le temps d'intervention
- Se positionner positivement pour mieux convaincre les allocataires et rassurer
- Adopter une posture professionnelle et gérer les échanges difficiles
- Améliorer sa pratique de l'entretien téléphonique

Programme :

Les principes fondamentaux de la communication

- Composantes et fonctionnement
- Communication interpersonnelle
- Les règles de communication
- Les filtres de la relation et la construction de notre
- réalité
- Faits/Opinions/Ressentis

Attitude et comportement dans la communication au téléphone

- L'écoute active
- Les attitudes de Porter
- L'assertivité
- Exprimer un point de vue négatif
- Exposer les scénarios alternatifs

Gérer l'accueil téléphonique

- Communiquer au téléphone
- Traiter les appels difficiles
- Les étapes de l'entretien
- Les 4 phases de l'entretien
- La méthode ERIC
- Se faire entendre
- La structure de l'entretien
- Réussir le contact téléphonique

Gérer le conflit et l'agressivité

- Différence entre conflit et problème
- Résolution des conflits
- Méthode DESC

Méthode pédagogique :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Mises en situation, exposés/échanges
- Travaux de sous-groupes

Modalités d'évaluation et de validation :

- **Evaluation de positionnement** : sous forme d'un questionnaire ou d'un tour de table avec le formateur pour valider les prérequis, pour évaluer les besoins individuels et pour déterminer le niveau de connaissances
- **Evaluation des acquis** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme de mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic
- **Evaluation à chaud :** à la fin de la formation, un bilan oral est effectué par le formateur et une évaluation écrite adressée aux stagiaires permettent 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
- **Certificat de réalisation** mentionnant la nature, la durée de l'action est remis aux stagiaires à l'issue de la formation

Accessibilité :

Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des conditions optimales d'accès et d'apprentissage. N'hésitez pas à contacter Sandrine Decottignies référent handicap sandrine.decottignies@caf92.caf.fr - 01 87 02 85 05 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

Public cible : **Tarif / Jour / stagiaire :** 280 €

Institut Régional de Formation des Allocations Familiales
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75

Conseiller de service à l'usager et Gestionnaire-conseil allocataire

Pré-requis :

Réaliser des entretiens téléphoniques

Programmation :

Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr

Catégorie :

Posture en situation d'accueil

Lieu :

Irfaf

Modalités animation :

Présentiel

Formateur :

Prestataire externe

Effectif :

8 à 12 agents

Durée en jours :

1

Durée en heures :

7