



LA FORMATION DES TÉLÉACTEURS : UN INVESTISSEMENT CLÉ

Former : Une Nécessité Légale et Stratégique

L'employeur a une obligation de formation pour :

- Permettre aux salariés de s'adapter à leur poste.
- Maintenir leur capacité à occuper un emploi.
- Assurer la sécurité et protéger la santé.

Un manager ne peut pas laisser un salarié sans formation adaptée à son poste.

L'entreprise doit mettre en place un plan de formation.



Droit	Description
Le Compte Personnel de Formation (CPF)	Salarié peut demander un CIF ou un projet de formation. Le congé individuel de formation (CIF) est supprimé et remplacé par un autre dispositif.
Le Compte Personnel d'Activité (CPA)	Chaque salarié dispose d'un compte formation (heures acquises). CPF crédité en euros. Peut être utilisé pour certaines certifications.
L'entretien professionnel	Un entretien tous les deux ans pour envisager les perspectives d'évolution professionnelle et les besoins de formation.



Formation en CRC : Des Compétences Spécifiques

- Indispensable pour assurer la qualité du service.
- Le manager organise des formations ponctuelles ou régulières.
- Formations individuelles ou collectives, adaptées aux objectifs.

Domaines de Formation	Objectifs
Communication verbale	Les principes de communication, la psychologie de la rencontre virtuelle, la prise de contact et l'attitude avec l'interlocuteur.
Les appels sortants	La maîtrise des typologies de questions, la formulation des objections, le traitement des objections.
L'accueil et l'identification	L'écoute et la reformulation, l'identification du service concerné, la formulation de réponses, le traitement des réclamations.
La gestion des appels	La typologie des appels, la maîtrise des outils, la gestion du stress, l'écoute et l'empathie.
Les produits et la connaissance client	La connaissance des produits, la maîtrise des arguments, l'analyse des argumentaires.