

FORMATION TÉLÉPHONE : SUPERVISEUR - CENTRE D'APPELS

Recrutement des Téléacteurs, Téléconseillers, Téléopérateurs, ...

TEL.26

PUBLIC CONCERNÉ

- Sociétés
- Organismes Publics

d'une part, les aptitudes personnelles et professionnelles des candidats (motivation, représentation du métier, potentiel d'évolution, acquis professionnels, capacités d'apprentissage) et, d'autre part, l'adéquation des candidats au poste et à la culture de l'entreprise

double écoute reprenant l'ensemble des items à valider, avec le choix entre 3 niveaux de compétence : acquis / en cours d'acquisition / non acquis)
Une évaluation générale
L'avis du CNFCE sur la validité de la candidature
Les points à travailler en formation interne

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Permettre à la Société-Clientèle d'apprécier au mieux le recrutement de leurs futurs collaborateurs

- Débriefing

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€
Durée conseillée : 1 jour
Participants : 8

PRÉ-REQUIS

- Être en phase de recrutement

FORMATION INTER

Prix HT par session : 510€
Durée : 1 jour
Dates des sessions :
02/11/2010 - 02/11/2010

PROGRAMME

- Préparation de l'opération
- Écoute de 24 simulations par jour/consultant
15 minutes consacrées à la simulation de chaque candidat
- Rapports individuels comprenant :
La grille d'appréciation de la simulation : grille de

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Organiser la mise en situation d'appels entrant et/ou sortant, permettant d'identifier,

CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE
38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94
Internet : www.cnfce.com E-mail : info@cnfce.com - FAX : 01.64.72.03.69