

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

Lieu : A DISTANCE - TEAMS

Evaluation des acquis pédagogiques :	De 1 : sans connaissance à 6 : maîtrise du sujet	
	Avant la formation	Après la formation
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)		

Evaluation de la mise en œuvre :	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	

Points positifs de la formation

Points à améliorer de la formation

Satisfaction globale de la formation Note de 1 à 10	Perspectives d'application des acquis en situation de travail
Votre espace Libre expression	