



« Manager et accompagner vos collaborateurs à la bonne pratique des appels téléphoniques »

Public :

Managers accompagnateurs, superviseurs

Prérequis :

Savoir parler, lire et écrire le français

Durée de formation :

7 heures

1 jour

Inscription :

Pour toute demande d'inscription, veuillez nous contacter au 06 62 19 41 68 ou par email : christine.leygonie@orange.fr

Objectifs :

Devenir des managers accompagnants

Moyen et modalité :

Présentiel

Alternance de théorie et de pratique

Moyens Techniques :

Tables, chaises, supports visuels, ordinateur, paperboard et feutres, vidéo-projecteur

Document actualisé le 26/03/2024



Adaptation et suivi de la formation :

Un suivi de la formation et accompagnement seront réalisés tout au long de la formation. La formation pourra être adaptée pour palier à des difficultés majeures rencontrées par l'apprenant.

Évaluation de parcours :

Le contrôle de connaissances permettant de vérifier le niveau de connaissances acquis par les Stagiaires est effectué selon les modalités suivantes :

Questionnaires

Évaluation du besoin :

Un questionnaire sera proposé pour analyser l'adéquation du besoin de formation avec les formations dispensées.

Test de positionnement :

Un test de positionnement sera proposé pour adapter la formation avec le niveau de connaissance du stagiaire"

Délai d'accès :

Un délai minimum et incompressible de 14 jours entre l'inscription et l'accès à la formation est appliqué.

Handicap :

Toutes les formations dispensées à MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage.

Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

Coordonnées des partenaires handicap :

AGEFIPH

Manuela HUE / Séverine LEBRETON / Marina EL MAOUJOUDI

Contact mail uniquement

rhf-cvl@agefiph.asso.fr

Document actualisé le 26/03/2024

**MDPH**

MDPH 45 du Loiret 15 rue Claude Lewy CS 38112 45081 Orléans cedex 2
0 800 88 11 20 ou 02 38 25 40 40
mda.contact@loiret.fr

CAP EMPLOI

Pôle 454, impasse de Monbary
45140 - Ormes
Tel : 02 38 78 18 90

Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés

Association APAJH du Loiret
45 Rue de Châteaudun 45130 Meung-sur-Loire

Le Prix :

1200 €

Contact :

Christine LEYGONIE
christine.leygonie@orange.fr
06 62 19 41 68

QUELQUES CHIFFRES:

Promotions 1	Taux de satisfaction : [100%]	Nombre de stagiaires 3	Taux de réussite 100%
-----------------	----------------------------------	---------------------------	--------------------------

Document actualisé le 26/03/2024

MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT 13 RUE DE LA MARNE , 45160 - OLIVET – Siret :
51429023800054 – Enregistré sous le n°24450409445 auprès du préfet de région : Centre-Val de Loire – Cet
enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 70.22Z – TVA : FR75514290238 – RCS : OLIVET 514 290
238 R.C.S. Orleans – Capital : / € – Tel : 06 62 19 41 68 – Email : christine.leygonie@orange.fr – Site internet :
<https://leygonieconsulting.fr/>



« Manager et accompagner vos collaborateurs à la bonne pratique des appels téléphoniques »

PROGRAMME DE FORMATION DETAILLE

MODULE 1 : Initiation à PROCESS COMMUNICATION MODEL

Durée : 1h30

Objectif : Mettre en lumière que le message d'un manager doit être adapté au profil de son collaborateur

Chapitre 1 : Présenter les 6 modèles de communication

Chapitre 2 : Identifier les canaux de communication à utiliser pour chacun des modèles

Chapitre 3 : Exercices d'identification des modèles de communication

...

Évaluation Module 1

MODULE 2 : L'importance de la communication verbale / non verbale / posture

Durée : 1h

Objectif : Mettre en lumière la communication non verbale même dans une relation client par téléphone et l'importance de la posture du collaborateur qui est au centre de son management

Chapitre 1 : Test du LEWIT afin de mesurer les limites de la communication verbale

Chapitre 2 : Jeu du poids des mots / du ton et de la gestuelle dans la transmission d'un message

Chapitre 3 : Jeu du téléphone « arabe » pour la transmission d'un message et la compréhension du message

Chapitre 4 : Identification de la bonne posture attendue dans une communication téléphonique

...

Évaluation Module 2

MODULE 3 : Identifier la méthode d'écoute active afin d'amener son collaborateur à s'auto analyser

Durée : 1h30

Objectif : Amener le manager à pratiquer une communication assertive et positive dans son activité d'accompagnement

Chapitre 1 : Définition de la pratique de l'écoute active

Chapitre 2 : La technique du CQQCOQP pour débriefer

Chapitre 3 : La place de « l'erreur » dans le management

Chapitre 4 : Amener son collaborateur à identifier son plan d'action : enjeux pour le manager / enjeux pour le collaborateur

Document actualisé le 26/03/2024



...
Évaluation Module 3

MODULE 4 : Mise en pratique / jeu de rôles

Durée : 2h

Objectif : Améliorer les compétences des managers dans le recadrage des collaborateurs en identifiant les situations problématiques, en surmontant les obstacles perçus, et en simulant des scénarios pour renforcer les compétences

Chapitre 1 : Identification des situations vécues par les collaborateurs qui ne rentrent pas dans les attentes de l'entreprise et qu'il faut recadrer

Chapitre 2 : Identification des freins des managers à recadrer les collaborateurs

Chapitre 3 : Simulation de ces erreurs par un des manager qui va jouer le rôle du collaborateur écouté ; puis un manager qui « jouera » son rôle de manager ; et un dernier qui sera l'observateur de ce travail et qui fera la restitution

...
Évaluation Module 4

MODULE 5 : Diagnostic de son équipe pour définir son plan d'action managérial

Durée : 1h

Objectif : Développer les compétences des managers dans l'évaluation des collaborateurs à l'aide de l'outil DIAG Express, la priorisation des actions à entreprendre, et la communication efficace sur l'utilisation d'une double écoute pour accompagner le développement des compétences

Chapitre 1 : Appréhender un outil de DIAG Express qui permet d'identifier les collaborateurs qui ont le SAVOIR / LE SAVOIR FAIRE / LE SAVOIR FAIRE

Chapitre 2 : Identifier les actions prioritaires à conduire avec ses collaborateurs

Chapitre 3 : Comment j'explique à mon collaborateur que je vais pratiquer une double écoute dans un objectif d'accompagnement et de monter en compétence

...
Évaluation Module 5

CV du formateur

Document actualisé le 26/03/2024

MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT 13 RUE DE LA MARNE , 45160 - OLIVET – Siret : 51429023800054 – Enregistré sous le n°24450409445 auprès du préfet de région : Centre-Val de Loire – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 70.22Z – TVA : FR75514290238 – RCS : OLIVET 514 290 238 R.C.S. Orleans – Capital : / € – Tel : 06 62 19 41 68 – Email : christine.leygonie@orange.fr – Site internet : <https://leygonieconsulting.fr/>



Consultante en organisation commerciale / Formatrice



Christine LEYGONIE-FOUCAULT

13 rue de la Marne
45 160 OLIVET
06.62.19.41.68
Christine.leygonie@orange.fr
2 enfants
48 ans

Compétences d'animation et de formation

- Septembre 2009 à septembre 2016 : **consultante indépendante** dans les domaines :
 - ✓ Techniques de vente et négociation
 - ✓ Comportement commercial
 - ✓ Marketing opérationnel
 - ✓ Relation client / gestion des incivilités
 - ✓ Management / tuteur
 - ✓ Formation formateur
 - ✓ Conduite de projet / création entreprise
- Mai 2003 à Mai 2005 : **animatrice commerciale** à la Banque Populaire sur 17 agences de l'agglomération Orléanaise

Compétences commerciales :

- Janvier 2017 à Août 2022 : **agent général ALLIANZ associée** en charge du développement commercial sur la branche IARD et Vie sur le segment des particuliers, des professionnels, des entreprises et des clients patrimoniaux.
- Mars 2001 à Mai 2003 : **chargée de clientèle patrimoniale** à la Banque Populaire Val de France de St Jean de Braye : gestion d'un portefeuille de 650 clients
- Février 1999 à Mars 2001 : **chargée de clientèle de particuliers** à la Banque Populaire Val de France d'Olivet Centre : gestion d'un portefeuille de 550 clients.

Compétences managériales et entrepreneuriales

- Depuis 05/09/2022 : **consultante indépendante en organisation commerciale**
 - ✓ Consultante en management opérationnel pour un cabinet de gestion de patrimoine.
 - ✓ Formatrice dans les domaines de la gestion de projet, management, relation clients.
- Du 01/01/20217 au 05/09/2022 : **agent général ALLIANZ associée**
 - ✓ Portefeuille de 2 200 clients
 - ✓ 3 collaborateurs
 - ✓ Spécialiste Patrimoine et marché des professionnels
 - ✓ Progression de 50% des commissions du portefeuille en 5 ans
- De Septembre 2009 à Aout 2016 : **gérante de sté L'FORM, consultante indépendante et formatrice**
- Avril 2005 à Août 2009 : **directrice d'agence** à la Banque populaire
 - ✓ Ingré : équipe de 3 personnes, création d'une nouvelle agence, management de collaboratrices débutantes.
 - ✓ Olivet : équipe de 4 personnes, collaborateurs confirmés

Diplômes et formations reçues :

- 1998 : **DESS de Droit et gestion du patrimoine privé.**
- Octobre 1998 à février 1999 : école des ventes de la Banque Populaire Val de France.
- Novembre 2003 : Ecole des ventes de la clientèle de professionnels à la Banque Populaire Val de France.
- Mai / Septembre 2005 : cursus Manager à la BPVF
- Décembre 2009 : formation de formateurs au Centre de Formation de la Profession Bancaire
- Aout 2016 à janvier 2017 : formation ALLIANZ des agents généraux

Engagements bénévoles :

- Ex présidente 2021 de l'association **El'ianz** (association des femmes agents généraux ALLIANZ France)
- Membre du **CJD Orléans depuis 2015**,
 - ✓ 2022-2024 : responsable de la commission START et du projet « *montre moi ton JOB* »
 - ✓ 2020-2022 : membre du bureau en charge du recrutement des nouveaux JD
- Bénévole au **Rugby Club Orléans** : organisation du Tournoi Jeanne D'arc depuis 10 ans (rassemblement de 800 enfants sur 2 jours)
- Ambassadrice de la **Jeune Chambre économique** après avoir été vice présidente en 2014 et membre pendant 5 ans.

Document actualisé le 26/03/2024

MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT 13 RUE DE LA MARNE , 45160 - OLIVET – Siret : 51429023800054 – Enregistré sous le n°24450409445 auprès du préfet de région : Centre-Val de Loire – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 70.22Z – TVA : FR75514290238 – RCS : OLIVET 514 290 238 R.C.S. Orleans – Capital : / € – Tel : 06 62 19 41 68 – Email : christine.leygonie@orange.fr – Site internet : <https://leygonieconsulting.fr/>



ACCESSIBILITE

En application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 ce document présente la politique de MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT en matière d'accessibilité numérique.

1. RESPONSABLE ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Pour veiller continuellement à l'accessibilité des contenus numériques, MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT a nommé un responsable de l'accessibilité numérique.

Celui-ci a pour missions :

- De veiller à la mise en place de processus pour l'accessibilité des contenus numériques ;
- De rendre compte au responsable de la formation des contenus et des services numériques, ainsi que de tout besoin d'amélioration ;
- De s'assurer que la sensibilisation aux exigences de l'accessibilité est encouragée dans l'établissement ;
- D'être l'interlocuteur premier sur tous les sujets d'accessibilité numérique.

2. ACTION DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION

Pour répondre au besoin de sensibilisation et de formation des membres de MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT, un plan de formation sera déroulé sur les trois prochaines années. Ces formations seront réalisées selon la méthode la plus appropriée pour répondre aux spécificités de la formation, soit par des dispositifs à distance synchrones ou asynchrones, soit par des dispositifs en présentiel.

3. GUIDE DES BONNES PRATIQUES

Pour que la prise en compte de l'accessibilité dans la fabrication des contenus et la mise en place des services numériques deviennent des éléments de la qualité, chaque pôle intégrera les bonnes pratiques de l'accessibilité adaptées à ses contenus et outils. Cette adaptation sera issue des expériences faites lors de nos formations.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Document actualisé le 26/03/2024

MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT 13 RUE DE LA MARNE , 45160 - OLIVET – Siret : 51429023800054 – Enregistré sous le n°24450409445 auprès du préfet de région : Centre-Val de Loire – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 70.22Z – TVA : FR75514290238 – RCS : OLIVET 514 290 238 R.C.S. Orleans – Capital : / € – Tel : 06 62 19 41 68 – Email : christine.leygonie@orange.fr – Site internet : <https://leygonieconsulting.fr/>



Modalités de règlement

Le paiement sera dû en totalité à réception d'une facture émise par l'organisme de formation à destination du bénéficiaire.

Non réalisation de la prestation de formation

En application de l'article L6354-1 du Code du travail, il est convenu entre les signataires de la présente convention, que faute de résiliation totale ou partielle de la prestation de formation, l'organisme prestataire doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

Obligations et force majeure

Dans le cadre de ses prestations de formation, « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT » est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Stagiaires. « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT » ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT », les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT ».

Devis et attestation

Pour chaque action de formation, un devis est adressé en deux exemplaires par « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT » au Client. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » doivent être retournés à « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT » par e-mail. Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT », l'OPCO ou le Client. À l'issue de la formation, « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT » remet une attestation de formation au Stagiaire. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO, « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT » lui fait parvenir un exemplaire de la feuille d'émargement accompagné de la facture. Une attestation d'assiduité pour chaque Stagiaire peut être fournie au Client, à sa demande.

Droit de rétractation

Il faut considérer qu'il existe deux délais de rétractation distincts :

- un délai de rétractation de 10 jours (article L6353-5 du Code du travail) pour les contrats n'étant ni conclus « à distance » ni conclus « hors établissement » ;
- un délai de rétractation de 14 jours (article L121-16 du Code de la consommation) pour les contrats conclus « à distance » et les contrats conclus « hors établissement »

Document actualisé le 26/03/2024



	Contrats NON CONCLUS à distance ou hors établissement	Contrats CONCLUS à distance ou hors établissement
Délai de rétractation applicable	10 jours	14 jours
Point de départ du délai	Jour de la conclusion du contrat	Jour de la conclusion du contrat

Dédommagement, réparation ou dédit

En cas de renoncement par le bénéficiaire avant le début du programme de formation

- Dans un délai compris entre 2 semaines et 1 semaine avant le début de la formation : 50% du coût de la formation est dû.
- Dans un délai compris entre 1 semaine et 48 heures avant le début de la formation : 75 % du coût de la formation est dû.
- Dans un délai inférieur à 48 heures avant le début de la formation : 100 % du coût de la formation est dû.

Le coût ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

Propriété intellectuelle et copyright

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT » pour assurer les formations ou remis aux Stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. À ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT ». Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

Descriptif et programme des formations

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit

Document actualisé le 26/03/2024



de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

Confidentialité et communication

« MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT », le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT » au Client. « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT » s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires. Cependant, le Client accepte d'être cité par « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT » comme client de ses formations. À cet effet, le Client autorise « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT » à mentionner son nom, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, site internet, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Protection et accès aux informations à caractère personnel

Le Client s'engage à informer chaque Stagiaire que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT »

- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant. Le Stagiaire pourra exercer ce droit en écrivant à « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT » ou par voie électronique à « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT ». En particulier, « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT » conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du Stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation. Enfin, « MADAME CHRISTINE MAGGY LEYGONIE-FOUCAULT » s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

Litiges

Si une contestation ou un différend ne peuvent pas être réglés à l'amiable, le Tribunal de ORLEANS sera seul compétent pour régler le litige.

Document actualisé le 26/03/2024