HUMANEM

Formation Le téléphone, accélérateur des versements de la taxe d'apprentissage

Objectifs de la formation - être capable :

- Améliorer la capacité à présenter et à obtenir l'engagement de versement de la taxe d'apprentissage.
- Comprendre la finalité de son poste pour une meilleure crédibilité et plus de performance.
- Mieux s'organiser et augmenter sa productivité.

Durée :**Deux jours -12 heures**

Public et prérequis :Toute personne amenée à procéder à des enquêtes et relances téléphonique. La maîtrise du français tant à l'oral qu'à l'écrit ainsi que l'habitude du maniement de l'informatique de bureautique sont des prérequis.

PROGRAMME

Introduction : Qu'est-ce que la Taxe d'Apprentissage ? 1h30

- Le mode de calcul,
- La part apprentissage/ Le solde des 13%,
- Cas particuliers.
- Sensibilisation aux enjeux financiers représentés par la Taxe d'Apprentissage.

Le téléphone accélérateur des versements - 1h30

- L'émission d'appels.
- Les facteurs d'influence.
- L'interactivité et la rapidité.
- La déperdition.

Les 4 profils du gestionnaire de taxe - 1h

Les facteurs de communication - 1h

Préparation et analyse des dossiers - 3 h

- Se fixer des objectifs précis.
- La prise de contact avec le bon interlocuteur.
- Les questions qu'il ne faut pas oublier de poser pour atteindre ses objectifs.
- Réponse aux objections.
- La reformulation.
- La conclusion.
- Le suivi du dossier après l'appel.

Exercices pratiques commentés suivis d'une évaluation par une mise en situation (émission d'un appel dans des conditions les plus proches de la réalité) - 4 heures

PEDAGOGIE :

- **Méthode pédagogique** :Diaporamas, vidéos, échanges et partages d'expérience. Exercices et études de cas spécifiques à l'entreprise.
  - Travail en sous-groupe,
  - Réflexion sur des cas réels et mises en situation
  - Apports méthodologiques illustrés par des exemples tirés de vos expériences

- **Matériel pédagogique :**Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés, Téléphone et ordinateur équipé d'une base de donnée et d'un outil de gestion d'appel.

- **Intervenant :**Formateur expérimenté en collecte de taxe d'apprentissage etspécialiste de la relation téléphonique

SUIVI et EVALUATION : Document d'évaluation de satisfaction&Attestation de présence / Attestation formation individualisée