

2277 – COMMUNIQUER EFFICACEMENT PAR TÉLÉPHONE ET RÉDIGER/GÉRER SES E-MAILS

(Groupe de fonction : gestion générale, communication et information)

DURÉE DE LA FORMATION

Niveau C: 3 jours minimum

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

CONNAISSANCES

Concernant la communication efficace par téléphone

Au terme de la formation, les participants connaissent/savent :

- ce que veut dire communiquer de manière efficace et conviviale.

Concernant la rédaction et la gestion des e-mails

Au terme de la formation, les participants connaissent/savent :

- les techniques de gestion efficace des e-mails.

APTITUDES

Concernant la communication efficace par téléphone

Au terme de la formation, les participants peuvent :

- communiquer par téléphone de manière efficace et conviviale ;

- transmettre les informations adéquates de manière concise, correcte et courtoise.

Concernant la rédaction et la gestion des e-mails

Au terme de la formation, les participants peuvent :

- écrire des e-mails pertinents.

GROUPE CIBLE

Tous les membres du personnel Calog de niveau C qui font partie du groupe de fonction Gestion générale ou du groupe de fonction Information et communication.

À titre exceptionnel, les membres du personnel Calog de même niveau appartenant à un autre groupe de fonction peuvent également participer à cette formation.

Conditions d'admission/prérequis pour suivre cette formation :

- Communication efficace par téléphone :

aucun prérequis exigé

- Rédaction et gestion des e-mails :

connaissances élémentaires en informatique exigées

PLUS-VALUE DE LA FORMATION

- Employer des collaborateurs capables de transmettre par téléphone les informations adéquates de manière concise, correcte et courtoise.

- Employer des collaborateurs capables de rédiger et d'envoyer des e-mails.

- Employer des collaborateurs qui comprennent les techniques permettant de gérer efficacement la profusion des e-mails.

VALIDATION DU TRANSFERT DE CONNAISSANCES

- *La validation a pour objectif de vérifier si toutes les compétences et connaissances transmises au cours de la formation sont bien assimilées.*
- *La validation peut revêtir différentes formes :*
Pour le niveau C :
Formes possibles :
 - des exercices pratiques
 - études de cas et résolution de problèmes
 - examens oraux
 - présentations orales
- *Pour participer à la validation, le membre du personnel doit avoir suivi au moins 80 % de la formation.*

