

Actions de Développement de l'Emploi et des Compétences

L'évolution des technologies, l'émergence de nouveaux canaux de communication créent des perspectives prometteuses nécessitant un accompagnement des PME de votre secteur. C'est dans cet objectif qu'un accord cadre national ADEC a été signé le 28 juillet 2009.

Deux objectifs prioritaires :

- Améliorer l'attractivité de la filière & accompagner les créations d'emplois ;
- Développer les compétences des salariés & favoriser la création de parcours professionnels.

Cet accord cadre est décliné en Ile-de-France.

Qu'est-ce qu'un projet ADEC ?

Un projet ADEC a pour but d'anticiper les mutations économiques, sociales et démographiques en réalisant des actions concertées dans les territoires pour permettre aux actifs occupés de faire face aux changements à venir.



PROfil

Spécial Centres de Relation Client 2011



Contactez votre conseiller expert CRC

Angéline Moreira

01 40 08 16 87

amoreira@agefos-pme.com

ou

Votre conseiller formation

0 826 301 311

(0,15 € ttc/mn)



FORMEZ VOS SALARIÉS,
la solution pour rester compétitif
et préparer l'avenir

PROfil

Un dispositif d'actions de formation et
d'accompagnement pour sécuriser les emplois
et développer les compétences de vos salariés.

11 rue Hélène - 75849 Paris cedex 17
www.agefos-pme-iledefrance.com



Des formations essentielles pour

- Professionnaliser le métier de téléconseiller ;
- Renforcer le niveau de qualification des salariés et développer les compétences ;
- Structurer l'encadrement intermédiaire.

Et aussi une opportunité pour

- Promouvoir la filière et accroître son attractivité ;
- Développer les démarches de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences pour les entreprises de moins de 300 salariés ;
- Faciliter la mobilité professionnelle.



- Les centres d'appels externalisés implantés en Ile-de-France et notamment les PME de moins de 250 salariés ;
- Tous les salariés, avec une priorité pour les premiers niveaux de qualification et les personnes en risque d'obsolescence de compétences ;
- L'encadrement de proximité ;
- Les salariés venant de secteurs en difficulté.



En 2011 un **cofinancement du Fonds social européen** vous assure une prise en charge financière **à hauteur de 45%** des coûts pédagogiques et des repas.



1/ Des actions de formation adaptées à vos besoins

■ Gestion de la relation client

Formations dispensées par : Quilotoa - Learning CRM - Cabinet Adiantal

Bénéficiez d'un cofinancement du FSE à hauteur de 45%

- Gestion des appels/gestion des situations conflictuelles
- Techniques d'accueil téléphonique
- Techniques de vente et de négociation par téléphone
- Prise de rendez-vous par téléphone
- Techniques de rédaction de courriers/courriels

■ Management/encadrement intermédiaire

Formations dispensées par : Quilotoa - Learning CRM - Cabinet Adiantal

- Management d'équipe de proximité au quotidien

■ Gestion des ressources humaines

Formations dispensées par : GRETA - RemedianceRH

- Mener les différents entretiens professionnels
- Construction et gestion de son plan de formation
- Management de la santé au travail

■ Remise à niveau des savoirs de base

Formations dispensées par : All technics - GRETA

- Remise à niveau en français

■ Anglais

Formations dispensées par : Learnship Networks - CrossKnowledge

- Débutant
- Intermédiaire
- Perfectionnement



Les parcours de formation modulaires d'une durée minimale de 35h sur une année seront favorisés à l'exception des entreprises de moins de 20 salariés.

2/ Un accompagnement personnalisé à votre démarche GPEC

En complément de votre conseiller formation, un **conseiller expert AGEFOS PME Ile de France** dédié à votre profession est à votre écoute et vous accompagne dans votre démarche de **Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences**.

EN CLAIR

Pour bénéficier du dispositif **PROfil**, n'hésitez pas à contacter **votre conseiller expert CRC** ou votre conseiller formation.