

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 Provence-Alpes-Côte d'Azur.

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

Toutes les informations utiles se trouvent sur :

www.agefos-pme.com



Contactez vos conseillers CRC

Bouches du Rhône

Fabienne BRET

04 42 39 65 74

fbret@agefos-pme.com

Olivier REBOUL

04 91 14 34 16

oreboul@agefos-pme.com

Alpes Maritimes

Jean -Luc TORELLI

04 93 19 36 95

jllorelli@agefos-pme.com

Vaucluse

Laetitia LEGROS

04 90 16 75 59

llegros@agefos-pme.com



146, rue Paradis - CS 30001 - 13294 MARSEILLE Cedex 06
www.agefos-pme-paca.com

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.



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 Provence-Alpes-Côte d'Azur de moins de 250 salariés (ETP),
- 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.



- Une participation unique de 60 € HT par salarié et par action,
- Des organismes de formation signataires de notre charte qualité,
- Avec le concours financier de l'Etat et du Fonds Social Européen.



1/ Des actions de formation adaptées à vos besoins

■ Parcours superviseur

Une participation unique de 60 € HT par salarié et par module.

- *Module 1 : Initiation au management de proximité*
- *Module 2 : Manager et piloter son activité*
- *Module 3 : Techniques d'entretien*

■ Parcours Conseiller clientèle à distance

- *Module 4 : La gestion des appels difficiles*
- *Module 5 : Formation soutien métier*
- *Module 6 : langues pour Professionnels*

■ Sécurisation des Parcours Professionnels

- *Module 7 : Bilan de compétences*
- *Module 8 : VAE*
- *Module 9 : Parcours Informatique*



2/ Un accompagnement personnalisé à votre démarche GPEC

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



Toutes les informations utiles se trouvent sur :

www.agefos-pme.com

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.

■ ■ EN CLAIR

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