

1^{ère} bac pro ARCU

Action « appels sortants » à la plateforme téléphonique et animation de l'espace multimédia à l'accueil de l'agence de la CPAM de Cherbourg



Présentation de la plateforme téléphonique aux élèves et félicitations de notre partenaire envers les élèves sélectionnés par Brigitte Ménage (responsable de l'accueil physique de l'agence de Cherbourg), Morgane Ronceray (manager accueil physique) et Stéphanie Laronche (manager plateforme téléphonique en langue française et anglaise). Présence de Gilles Guezennec (chef d'établissement), Yves Caen (chef de travaux) et Florence Collas (enseignante de la spécialité)
Photo prise à l'agence de la CPAM, le lundi 2 novembre 2015

9 élèves ont été sélectionnés par les managers de la CPAM de l'agence de Cherbourg.

Les managers sont venues au lycée afin de présenter la CPAM pendant deux heures auprès des élèves de seconde accueil, première accueil et seconde vente.

Le premier recrutement a eu lieu au lycée grâce à un « **speed dating** » de 10 minutes, le 9 octobre 2015 (préparé en amont par Anita Ragot).

Une formation téléphonique est venue compléter celle dispensée par Florence Collas par Morgane Ronceray et Stéphanie Laronche sur les trois guides d'entretien téléphonique étudiés, le vendredi 9 octobre 2015, par groupe et pendant deux heures (avec l'aide de Céline Paris).

Le deuxième recrutement a eu lieu le lundi 12 octobre 2015 par Morgane Ronceray **par téléphone** sur deux scripts téléphoniques.

Le jeudi 5 et vendredi 6 novembre 2015, les élèves ont effectué des appels sortants avec une invitation à venir découvrir l'espace multimédia afin de s'initier à l'utilisation du compte ameli.fr, les jeudis 12 et 19 novembre 2015 et les vendredis 13 et 20 novembre 2015 de 14h à 16h30.