

Réaliser les Entretiens de Double Ecoute et Debriefing en Centre d’Appel

Lien : https://innov-maroc.com/formation/realiser-les-entretiens-de-double-ecoute-et-debriefing-en-centre-dappel

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC341

CATÉGORIE
Accueil Téléphonique en Centre d'Appel

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Maîtriser les techniques de débriefing d’un collaborateur
- Créer une relation de confiance
- Les points clés d’un débrief réussi
- Assurer des doubles écoutes et gérer un débriefing téléphonique à partir d'un plan structuré
- Concevoir et qualifier une grille d'évaluation d'appel
- Conduire le débriefing et équilibrer le temps entre "Parler" et "Faire Parler"
- Acquérir les outils pour que les débriefings soient des entretiens efficaces et constructif

POUR QUI ?

- Commercial
- Technico-commercial
- Ingénieur commercial
- Ingénieur d'affaires
- Toute personne en charge de la prospection commerciale

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Se préparer à débriefer

- Faire le point des débriefs précédents pour valider les nouveaux objectifs : félicitations, recadrage, définition d'un plan de progrès...
- Etablir un plan d'actions
- Choisir les questions à poser en entretien
- Appréhender les motivations de la personne à débriefer

2 / Le déroulement d'un débrief réussi

- Accueillir son collaborateur
- Etablir une relation de confiance
- Poser des questions, écouter et reformuler
- Argumenter efficacement
- Motiver et encourager son collaborateur autour des objectifs
- Conclure de façon positive et prendre un rendez-vous pour l'avenir
- Prise de congé

3 / Concevoir et exploiter une grille d'évaluation dans le cadre d'un débriefing par téléphone

- Le choix des items d'évaluation de l'appel téléphonique
- Les critères de structure d'appels
- Délais de décrochage
- Présentation et indentification

INNOV MAROC

- Les critères de règles de discours téléphoniques
- Elocution, rythme, débit, vocabulaire, formulations
- Les critères d'attitudes de services
- Sourire, dynamisme, directivité
- Écoute active, courtoisie, valorisation
- Les critères de mise en attente
- Les critères de traitement des objections
- Définition et listage de critères spécifiques autour d'une problématique particulière tels que Climat de l'accueil, Clients difficiles ?
- La prise de note en simultané ou sur écoute des enregistrements
- Le jour, la date, l'heure, le temps d'appel
- La qualification de la fiche et les notes ou commentaires
- Établir et tenir un tableau de bord

4 / Animer les débriefings avec efficacité et objectivité

- Gérer le contenu et le déroulement du débriefing
- Analyse d'appel enregistré et retranscription par le manager
- Les règles pour être à l'aise et faire passer des messages
- Proposition de plan de progrès pour accompagner le téléconseiller dans une démarche d'amélioration

5 / Planifier et programmer les débriefings

6 / Les obstacles à éviter

- Prendre conscience des attitudes négatives
- Comment remédier à ces comportements

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

22 au 23 Déc. 2026	Distanciel
21 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 24 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés