

Coachez vos Téléconseillers sur le Terrain

Lien : https://innov-maroc.com/formation/coachez-vos-teleconseillers-sur-le-terrain

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MC346

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Distinguer les postures de coach et de superviseur
- Diagnostiquer les compétences à faire progresser
- Conduire l’entretien de débriefing d’appels clients
- Monter en compétence les téléconseillers

POUR QUI ?

- Superviseur
- Animateur commercial
- Manager de plate-forme de télévente

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Se positionner en manager coach de son équipe

- Pourquoi utiliser le coaching comme outil de management ?
- Identifier la mission du coach
- Comprendre différence et impact : coacher ou manager
- Utiliser les 4 actions fondamentales

2 / Développer les compétences pour améliorer les résultats

- Conctruire son Tableau d’Analyse Managériale
- Élaborer ses outils d'évaluation
- Comprendre comment les adultes apprennent : le cycle de la motivation à apprendre
- Accompagner chaque téléconseiller vers le succès

3 / Conduire l'entretien de débriefing d'appel pour faire progresser

- Ouvrir la séance de débriefing d’appel
- Établir le diagnostic des points forts et points faibles du téléconseiller
- Écouter le téléconseiller pour lister les leviers de progrès
- Faire vivre le client dans la conversation de coaching : les questions qui provoquent des "déclics"
- Définir un plan d’actions pour faire progresser une compétence
- Responsabiliser et encourager le téléconseiller

4 / Tirer vers le haut les compétences et la motivation du téléconseiller

INNOV MAROC

- Formaliser le plan de progrès
- Choisir les actions de progrès adaptées à chaque téléconseiller
- Quand susciter l’auto-débriefing du téléconseiller ? Quand apporter du feed-back ?
- Traiter une objection, recadrer un point de vue limitant
- Féliciter le téléconseiller en sachant ancrer ses acquis

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

11 au 13 Nov. 2026	Distanciel
06 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
30 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

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

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

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

INNOV MAROC — Tous droits réservés