

# Double écoute et débriefing d'un appel téléphonique (Formation présentielle)

21.00 h / 3.00 jour(s) 1890.00 € TTC en Inter  
(Intra et groupe sur demande)

## Objectif(s)

- 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 constructifs



## Programme

- 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
  - Établir et tenir un tableau de bord
- 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
- Gérer ses entretiens au téléphone : outils et bonnes pratiques
  - Planifier et programmer les débriefings
  - Développer son empathie, travailler la confiance de son interlocuteur
  - Renforcer son assertivité grâce à quelques repères
  - Identifier les différentes typologies de vos interlocuteurs
  - Mieux gérer ses émotions et prendre du recul face à certaines situations



## Equipe pédagogique

Nos formateurs sont des experts reconnus dans leur métier.



## Moyens pédagogiques et techniques

- Mise à disposition en ligne de documents supports de formation
- Quiz



## Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Questions orales ou écrites (QCM)
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Mise en pratique

## Profil Apprenant(s)

- Tout public

## Pré-requis

- Aucun

## Demande d'informations

02 30 96 68 40  
formation@key-form.fr

## Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5  
Référént handicap : Etienne RUPIN  
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40  
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

## Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.  
Délai d'accès : 2 semaines

## Lieu de formation

**Inter :**  
KEY FORM & Solutions  
7 rue de Vezin  
35000 Rennes  
**Intra :**  
France métropolitaine

## Indicateurs de qualité

Retrouvez l'ensemble des indicateurs de résultats sur key-form.fr/indicateurs

