

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

