

Double écoute et débriefing d'un appel téléphonique

Non-certifiante

Formation continue.

Réf. : 1801775F — Mise à jour : 26 mai 2026

Organisme responsable : KEY FORM & SOLUTIONS

Contenu

Objectifs

- 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

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Sans niveau spécifique

Niveau de sortie

Sans niveau spécifique

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2299594	Présentiel	Rennes	31/12/2025	30/12/2026

Source : GREF Bretagne #1801775F