



L'Art du Script en Centre d'Appel

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/lart-du-script-en-centre-dappel>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
MC339

 CATÉGORIE
**Accueil Téléphonique
en Centre d'Appel**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Poser les bases structurantes d'un script d'appel
- ✓ Construire un script d'appel pour la prise de rendez-vous
- ✓ Construire un script d'appel pour la télévente
- ✓ Construire un script d'appel entrant
- ✓ Transmettre aux téléconseillers les bases de la communication
- ✓ Faire adhérer ses collaborateurs aux scripts

POUR QUI ?

- ✓ Superviseurs et animateurs de centre d'appels récemment promus



Programme détaillé

1 / Poser les bases structurantes d'un script d'appel

- La logique de "l'arbre à script"
- L'anticipation sur les réponses possibles de l'interlocuteur
- L'utilisation du bon type de question au bon moment

2 / Construire un script d'appel pour la prise de rendez-vous

- La trame de construction d'un script sortant
- Les prétextes pour réussir l'entrée en relation
- Les accroches produits
- Les méthodes de conclusion

3 / Construire un script d'appel pour la télévente

- La trame de construction d'un script sortant
- Les prétextes pour réussir l'entrée en relation
- La "vente" du rendez-vous
- La conclusion de l'appel
- Ancrage des acquis

4 / Construire un script d'appel entrant

- La trame de construction d'un script entrant selon l'objet de l'appel
- Le recensement des règles de gestion à faire respecter en appel entrant
- L'identification des différents processus à formaliser sous forme de scripts

- Le vocabulaire qui véhicule le professionnalisme

5 / Transmettre aux téléconseillers les bases de la communication

- Les 3 dimensions de la communication et leur poids respectif dans un message
- La codification d'un script avec les modalités de la voix
- La prise en compte de l'attitude général du téléconseiller

6 / Faire adhérer ses collaborateurs aux scripts

- Les solutions pour mobiliser des collaborateurs autour d'un script
- La marge de manoeuvre à laisser
- Les limites à fixer pour éviter les dérives et débordements
- La définition des incontournables dans un script d'appel

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

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

Réservation & Renseignements

 Téléphone : +212 522 247 210

 Email : contact@maroc-performance.com

 Web : <https://www.maroc-performance.com>

Maroc Performance