



Réaliser les Entretiens de Double Ecoute et Debriefing en Centre d'Appel

Lien :

<https://maroc-performance.com/formation/realiser-les-entretiens-de-double-ecoute-et-debriefing-en-centre-dappel>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
MC341

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

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Maîtriser les techniques de débriefing d'un collaborateur
- ✓ Créer une relation de confiance
- ✓ Les points clés d'un débrief réussi
- ✓ 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 constructif

POUR QUI ?

- ✓ Commercial
- ✓ Technico-commercial
- ✓ Ingénieur commercial
- ✓ Ingénieur d'affaires
- ✓ Toute personne en charge de la prospection commerciale

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Se préparer à débriefer

- Faire le point des débriefs précédents pour valider les nouveaux objectifs : félicitations, recadrage, définition d'un plan de progrès...
- Etablir un plan d'actions
- Choisir les questions à poser en entretien
- Appréhender les motivations de la personne à débriefer

2 / Le déroulement d'un débrief réussi

- Accueillir son collaborateur
- Etablir une relation de confiance
- Poser des questions, écouter et reformuler
- Argumenter efficacement
- Motiver et encourager son collaborateur autour des objectifs
- Conclure de façon positive et prendre un rendez-vous pour l'avenir
- Prise de congé

3 / 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
- Les critères de structure d'appels
- Délais de décrochage
- Présentation et identification
- Les critères de règles de discours téléphoniques

- Elocution, rythme, débit, vocabulaire, formulations
- Les critères d'attitudes de services
- Sourire, dynamisme, directivité
- Écoute active, courtoisie, valorisation
- Les critères de mise en attente
- Les critères de traitement des objections
- Définition et listage de critères spécifiques autour d'une problématique particulière tels que Climat de l'accueil, Clients difficiles ?
- La prise de note en simultané ou sur écoute des enregistrements
- Le jour, la date, l'heure, le temps d'appel
- La qualification de la fiche et les notes ou commentaires
- Établir et tenir un tableau de bord

4 / 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

5 / Planifier et programmer les débriefings

6 / Les obstacles à éviter

- Prendre conscience des attitudes négatives
- Comment remédier à ces comportements

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>

Document généré le 22/10/2026 — Réf : MC341
Maroc Performance — Tous droits réservés