

# FORMATION TÉLÉPHONE : SUPERVISEUR - CENTRE D'APPELS

## Manager : Debriefing un appel téléphonique

TEL.30

### PUBLIC CONCERNÉ

- Managers de call-center
- Superviseur en centre d'appels

Durée : 1 jour  
Dates des sessions :  
02/11/2010 - 02/11/2010

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Gérer un debriefing
- Concevoir et qualifier une grille d'évaluation d'appel
- Savoir équilibrer le temps entre "Parler" et "Faire Parler"
- Acquérir les outils pour que les debriefings soient des entretiens efficaces

### PRÉ-REQUIS

- Maîtriser les fondamentaux de la communication au téléphone

### PROGRAMME

- Concevoir et exploiter une grille d'évaluation

Le choix des items

- Les critères de structure d'appels
  - Délais de décrochage
  - Présentation
  - 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
- Établir et tenir un tableau de bord

### • Animer les debriefings

- Gérer le contenu et le déroulement
- Analyse d'appel enregistré et retranscription par le manager
- Les règles pour être à l'aise et faire passer des

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
  - Réflexions de groupe guidées par l'animateur
  - Travaux d'application de groupe et individuels
- Exercices  
Questionnaire-test avec autocorrection

### FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€  
Durée conseillée : 1 jour  
Participants : 6

### FORMATION INTER

Prix HT par session : 510€

**CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE**  
**38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94**  
**Internet : [www.cnfce.com](http://www.cnfce.com) E-mail : [info@cnfce.com](mailto:info@cnfce.com) - FAX : 01.64.72.03.69**

messages  
Proposition de plan de progrès

- **Planifier et programmer les debriefings**