# Double écoute et débriefing d'un appel téléphonique

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 1801775F — Mise à jour : 4 novembre 2026

Organisme responsable : **KEY FORM & SOLUTIONS**

## Présentation de la formation

### 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 | Niveau de sortie |
|---|---|
| **Sans niveau spécifique** | **Sans niveau spécifique** |

## Dates et lieux de formation

| N° session | Modalité | Lieu | Du | Au |
|---|---|---|---|---|
| 2299594S | Présentiel | Rennes | 01/01/2026 | 31/12/2026 |
| 2343458S | Présentiel | Rennes | 01/01/2027 | 31/12/2027 |

Source : GREF Bretagne #1801775F