

L’Art du Script en Centre d’Appel

Lien : https://innov-maroc.com/formation/lart-du-script-en-centre-dappel

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC339

CATÉGORIE
Accueil Téléphonique en Centre d'Appel

INNOV MAROC

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

INNOV MAROC

- L'identification des différents processus à formaliser sous forme de scripts
- Le vocabulaire qui véhicule le professionalisme

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

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

22 au 23 Déc. 2026	Distanciel
14 au 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 17 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

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

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC