

LA RELANCE TÉLÉPHONIQUE DES IMPAYÉS

1 jour

GAGNER EN EFFICACITÉ POUR MIEUX RECOUVRER

PROGRAMME DE LA FORMATION

LA COMMUNICATION DANS LA RELANCE DES IMPAYÉS

- › Les grands principes de communication et les particularités liés à la pratique téléphonique
- › L'écoute active
- › Le rôle du questionnement et ses différents usages
- › Les facteurs parasites à une bonne communication

Atelier autour de l'écoute active et du vocabulaire adapté à la relance

MENER SON ENTRETIEN

- › La phase de préparation : identifier le contexte de l'appel
- › Le plan d'entretien : les différents temps et leurs objectifs

Mise en situation : identifier les différentes phases de l'entretien

- › Les clés de la réussite d'un appel de relance
- › La négociation avec le débiteur et le closing

Cas pratique : rédiger un écrit validant l'accord intervenu

- › Evaluer son action de recouvrement

Jeux de rôles et mises en situation faisant l'objet d'une analyse et d'un débriefing

LES DIFFICULTÉS LIÉES À L'ENTRETIEN DE RECOUVREMENT

- › Les différentes typologies de débiteur

Cas pratique autour du positionnement type en fonction de la typologie

- › Gérer les objections
- › Faire face à un débiteur difficile : agressivité, insultes...

OBJECTIFS

- Mener l'entretien de recouvrement en utilisant les principes de communication orale.
- Se positionner en fonction des différentes phases de l'appel de relance.
- Négocier un accord gagnant/gagnant.
- Pratiquer les techniques permettant de faire face à des situations difficiles/inattendues.

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une approche opérationnelle et ludique de la relance des impayés basée sur de nombreuses simulations pratiques
- Une formation animée par un praticien ayant géré des équipes de relance/recouvrement en B to B et B to C

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Agents de recouvrement, personnels administratifs en charge de la relance, collaborateurs des services comptabilité générale, comptabilité clients, administration des ventes (ADV), commerciaux

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 15 jours avant le début de la formation. Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application. Un support pédagogique est remis à chaque participant, et un accès personnel en ligne permet d'accéder à des e-ressources à l'issue de la formation. Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
Évaluation à chaud et à froid

TARIFS

980 € HT - Réf : CTA-RTEL

Validité : 30 juin 2024

PROCHAINES SESSIONS

Formation à distance :
le 17 mai 2024

Paris Montparnasse :
le 12 mars 2024
le 10 octobre 2024

