

LA RELANCE TÉLÉPHONIQUE DES IMPAYÉS



1 jour (à titre indicatif)

GAGNER EN EFFICACITÉ POUR MIEUX RECOUVRER

PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA

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
- › 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

Création d'un tableau de réponse aux objections rencontrées par les stagiaires

- › 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

PROFIL DES PARTICIPANTS

Agents de recouvrement, personnels administratifs en charge de la relance, collaborateurs des services comptabilité générale, comptabilité clients, administration des ventes (ADV), commerciaux
Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

SUIVI ET ÉVALUATION

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

MODALITÉS PRATIQUES

Réf : YRTL
Formacode : 32667 / 34078
Formation intra sur-mesure : le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.