

Intitulé de la formation :

## LE RECOUVREMENT DE CREANCES PAR TELEPHONE

### Présentation

Cette formation se décline selon 3 axes essentiels dans le contexte de relance des impayés et de recouvrement de créances : savoir, savoir-faire et savoir-être.

Au cours de la formation, chacun participant définit la part du recouvrement dans son activité, l'accent sera porté sur le développement des compétences afin d'avoir le comportement adapté pour relancer, demander, savoir dire non, être ferme tout en restant courtois, s'affirmer, résister et faire face dans des situations difficiles et délicates et face à des interlocuteurs difficiles

3 thèmes seront plus spécifiquement développés autour des apports de techniques et d'outils : la communication interpersonnelle et au téléphone, l'expression de la demande et la partie négociation d'une solution acceptable par le client, le tout dans le cadre de la préservation de la relation client en situation délicate.

Public : toute personne devant faire du recouvrement par téléphone

### Objectifs :

- acquérir les fondamentaux des techniques de relance
- connaître et maîtriser la dynamique d'un entretien
- découvrir ses points forts et ses points à améliorer
- avoir des moyens de continuer à progresser dans sa pratique

### Programme :

Connaître les procédures en place et le processus actuellement utilisé : types et fréquences des relances : courriers, téléphone, ....

Les limites du recouvrement amiable

Les interventions de tiers : huissiers, avocats, ....

Connaître les conditions générales de vente et les conditions particulières de vente (CGV et CPV)

Préparer ses actions en fonction des types de clients, du montant des créances, des modes et des conditions de règlement

Les raisons objectives et subjectives des retards de paiement : qualité, logistique, facturation, ....

Les outils et tableau de bord de suivi pour mesurer son efficacité

Mieux communiquer au téléphone

Les spécificités de la communication téléphonique

- avantages – inconvénients

L'usage spécifique du téléphone en recouvrement

- prise de contact, relance

Les attitudes au téléphone

- le comportement
- le vocabulaire

La structure spécifique des appels sortants

- se préparer
- définir l'objectif de l'entretien
- obtenir un engagement

Préparer ses entretiens

La définition des objectifs

Définir sa stratégie

Préparer les différentes approches possibles de négociation

Mener et conserver la conduite de la négociation

Etre force de proposition

Conclure et engager son interlocuteur

Obtenir un accord

Les styles de négociateur

Conciliant – combatif - joueur

Les techniques des clients

Savoir déjouer les pièges

S'affirmer dans les moments de tension

Les outils et techniques associés

Identifier son comportement

- autodiagnostic de ses comportements
- identifier ses comportements inefficaces

Comment s'adapter et faire face aux comportements

- les types de situations
- les types de clients

Pendant les 2 journées :

Chaque participant se crée sa boîte à outils indispensable :

- 1 - le guide d'entretien  
création de son scénario de relance
- 2 - les fiches argumentaires  
création des ses argumentaires
- 3 - les réponses aux objections  
création des réponses aux objections

Mise en situations :

Entraînement sur des situations venant des participants

Enregistrement et analyse des entretiens téléphoniques sur les différentes situations :

Méthodes pédagogiques :

Exposé, exercices, entraînement et études de cas. Chaque participant travaille sur son propre situation professionnelle. Un livret pédagogique est remis à chaque participant.

Durée : 2 jours