

LA RELANCE DES IMPAYÉS AU TÉLÉPHONE

PROGRAMME

A- LES ENJEUX DE LA RELANCE DES IMPAYES

- Pourquoi relancer un client
- Pourquoi le faire par téléphone

B- LES CARACTERISTIQUES DE L'IMPAYE

- Définition et cadre réglementaire
- Les raisons du non-paiement
 - La bonne foi
 - La mauvaise foi

C- LE PROCESSUS DE RELANCE

- La préparation
 - Planification de la relance
 - Collecte des informations sur le dossier
 - Préparation de la trame d'appel
- L'appel : un processus structuré
 - Présentation – passage des barrages
 - Enonces de l'objet : argumentation, traitement des objections
 - Accord
 - Conclusion
- Le suivi

D- LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION ADAPTEES

- L'approche factuelle
- L'écoute active
- La formulation positive
- La gestion de l'agressivité
- L'assertivité

E- APPLICATION SUR DES SITUATIONS CONCRETES

- Mise en situations sur des situations possibles en entreprise
- Analyse commentée et capitalisation de bonnes pratiques

Réf. EVT023

Public

Comptables, Assistant(e) commercial(e), D.A.F ou toute personne étant amenée à réaliser les relances des impayés

Pré-requis

Etre en lien avec le client

Résultats attendus

Acquérir une méthode rigoureuse de relance téléphonique pour accélérer les règlements clients
Relation client fournisseur apaisée

Objectifs pédagogiques

Bien gérer l'approche client par rapport à la demande de recouvrement
Savoir gérer la communication avec les clients douteux
Savoir gérer l'agressivité des clients au téléphone
Engager la responsabilité des clients face à leur paiement

Méthodes pédagogiques

Pédagogie interactive et opérationnelle : entraînement pratique intensif grâce à des appels directs enregistrés, ré-écoutés et analysés
Mises en situation réelle au téléphone

Durée

2 jours soit 14 heures

Nature de la sanction

Attestation de fin de formation

Calendrier 2019

AGEN :

- 19 et 25 mars

Tarif

650 € HT

Intervenant

Stéphanie BOUYER

Contacts

AGEN – 05.53.48.48.50

MARMANDE – 05.53.84.82.82