

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

Maîtriser la démarche de relance des impayés

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

Exercices pratiques – jeux de rôles – apport théorique

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

Virginie DURAND

Contacts

AGEN – 05.53.48.48.50

MARMANDE – 05.53.84.82.82