

RECOUVREMENT DE CREANCE PAR TELEPHONE



Ce que les participants en retirent :

des **moyens simples et efficaces** pour récupérer les factures impayées et gérer des situations difficiles

Objectifs

- Récupérer les factures impayées
- Faire respecter un délai acceptable
- Développer les bons réflexes et l'aptitude à gérer des situations critiques (gestion des plaintes, stress...)
- Clôturer définitivement les dossiers
- Optimiser les compétences techniques, relationnelles et organisationnelles de chaque participant pour une utilisation optimale du téléphone

Contenu

- **Introduction**
 - L'enjeu du recouvrement de créances
 - Aspects déontologiques et juridiques
 - Les différents profils de débiteurs
 - Les causes de retard de paiement
- **Règles de base de l'entretien téléphonique de relance d'impayés**
 - Communication verbale et non verbale
 - Savoir-faire et savoir-être indispensables
 - Ecoute active
 - Empathie
 - Assertivité
 - Fermeté
 - Gestion du stress et des émotions
- **Préparation de l'entretien de recouvrement**
 - Les outils nécessaires à des actions efficaces
- **Les étapes d'un entretien téléphonique de relance**
- **Gestion des situations particulières**
 - Réaction face au répondeur téléphonique
 - Difficultés de s'adresser au décideur
 - Réaction face à la mauvaise foi et à la manipulation
- **Gestion des objections et des arguments fréquents**

- **Négociation et verrouillage des points d'accord**
 - Identification et confirmation des points d'accord
 - Demande d'engagement du débiteur
 - Reformulation et annonce du suivi

Méthodologie

- Tous les aspects abordés, y compris dans le volet théorique, le sont au travers d'exercices très pratiques, développés en fonction de la réalité quotidienne de votre entreprise
- Utilisation intensive du téléphone et de l'enregistreur permettant des feedbacks individuels et des réajustements immédiats
- Plan d'action personnel en fin de formation



Durée de la formation

1 jour