

Formation Recouvrement

Recouvrement des créances - approche relationnelle

SCR.05

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne chargée du recouvrement des créances
- Assistant(e)s
- Secrétaires
- Collaborateurs (trices)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Éléments d'analyse transactionnelle (AT) et de programmation neurolinguistique (PNL)
- Questionnaires-tests avec autocorrection et échanges d'expériences vécues
- Mises en situation, à partir de cas rencontrés quotidiennement, enregistrées et analysées en groupe
- Élaboration d'un Plan Personnel de Progrès
Recherche des axes de progrès techniques et

comportementaux
Mise en application des nouveaux acquis

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€
Durée conseillée : 3 jours
Participants : 8

FORMATION INTER

Prix HT par session : 1 020€
Durée : 2 jours
Dates des sessions :
07/10/2010 - 08/10/2010
09/12/2010 - 10/12/2010

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Apporter aux participants des techniques pour recouvrer les créances par téléphone et en entretien face à face
- Prévenir les situations de mauvais payeurs
- Adapter son argumentation en fonction de la typologie du débiteur

- Responsabiliser le débiteur sans dévaloriser l'image de sa propre entreprise

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire
- Cette formation peut être complétée par le module DROI.01

PROGRAMME

- **Réflexions sur les créances impayées**
Situations rencontrées
Causes de dégradation des situations
Moyens à mettre en oeuvre pour éviter la dégradation d'une situation ou comment la résoudre à sa naissance
- **La préparation des entretiens de relances téléphoniques**
La typologie des mauvais payeurs (entreprise et particulier)
 - Leur profil - Leurs motifs - Les paradesLes spécificités de la relation téléphonique
 - Le franchissement des barrages au téléphone

CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE
38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94
Internet : www.cnfce.com E-mail : info@cnfce.com - FAX : 01.64.72.03.69

- La préparation matérielle et psychologique : le choix du moment de la relance
- La dialectique du téléphone : les préalables techniques
- Les comportements au téléphone

• L'entraînement à la négociation

L'argumentation de recouvrement de créances

- Argumentation préventive et argumentation "d'attaque"

Le traitement des objections

La négociation des délais

La collecte d'informations complémentaires

La conclusion de l'entretien et sa consolidation

Le traitement des cas difficiles

• S'affirmer et éviter (ou résoudre) les situations de blocage

L'écoute professionnelle

- Ecoute active – écoute passive – écoute silencieuse

La positivité et la précision du discours

Annoncer et maintenir sa décision

Conduire les situations conflictuelles

Gérer son stress