

FORMATION JURIDIQUE : RECOUVREMENT DES CRÉANCES

Recouvrement des créances commerciales par téléphone - approche relationnelle

TEL.22

PUBLIC CONCERNÉ

- Conseiller en recouvrement amiable
- Chargé de recouvrement au téléphone
- Télé recouvreur
- Assistantes commerciales
- Conseiller et Négociateur amiable

Durée conseillée : 2 jours
Participants : 8

FORMATION INTER

Prix HT par session : 1020€
Durée : 2 jours
Dates des sessions :
07/09/2010 - 08/09/2010
24/11/2010 - 25/11/2010

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Mesurer le risque client
- Maîtriser les principes de la communication
- Maîtriser les règles de l'entretien téléphonique
- Savoir négocier au téléphone
- Être capable de détecter les raisons des défaillances de paiement
- Optimiser son organisation et le suivi

- Développer sa performance d'encaissements en sauvegardant la relation commerciale

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME

- **Le profil du débiteur défaillant**
Déterminer la typologie du client (typologie comportementale par classe d'affaire, mauvais payeur, PME, grands comptes, etc.)
- **Les causes de défaillances ou de non paiement**
Analyse spécifique de chaque motif d'impayé
- **Les fondamentaux du recouvrement amiable**
Rapidité, Rythme, Progressivité, Crédibilité
- **Les règles de l'entretien téléphonique et de la communication**
Principes de base de la communication : évidence et dominance
Les paramètres de la voix : débit mots,

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Succession d'exposés et de cas pratiques à partir d'appels réalisés en direct et enregistrés sur magnétophone
- Pédagogie participative laissant à chaque participant l'opportunité d'exprimer ses points de faiblesse, de s'auto corriger, de poser ses questions mais aussi d'enrichir le groupe de ses succès

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€

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

FORMATION JURIDIQUE : RECOUVREMENT DES CRÉANCES

Recouvrement des créances commerciales par téléphone - approche relationnelle

TEL.22

articulation, couleur, rythme, son

L'échéancier, l'agenda

Le vocabulaire et les termes appropriés, utiliser le temps présent

Le fil conducteur ou l'architecture d'un appel téléphonique

Le Code de déontologie ou code de bonne conduite dans le recouvrement amiable des créances bancaires

Méthodologie en 9 étapes

• L'appel téléphonique

Progressivité dans la démarche de recouvrement,

Situations ou exceptions d'appels (absence, répondeur, téléphone portable, etc.)

respect de la confidentialité et de la vie privée,

Garder la maîtrise face à des objections et aux réclamations

préservation des relations avec le client débiteur

La négociation devant le bon interlocuteur

• Négocier et obtenir l'engagement du débiteur dans des situations simples

Découvrir les causes réelles du retard ou du non-paiement

Ecouter activement pour faire s'exprimer

Reformuler, développer l'empathie

Argumenter, Traiter les objections, Confirmer les points d'accord

Faire s'engager l'interlocuteur et « verrouiller » le bouclage de l'appel, prendre date et conclure

• Négocier et obtenir l'engagement du débiteur dans des situations difficiles

Se préparer à l'imprévu, déjouer les tentatives de manipulation

Savoir menacer d'un recouvrement contentieux et dire ce qu'on va faire

Garder la maîtrise de l'entretien, écouter et décrypter les non-dits

Manifester une attitude et un ton ferme, recentrer avec diplomatie

• L'organisation interne et personnelle

Mise en place et utilisation d'outils, en particulier d'une fiche de suivi de dossier (main courante) représentant une check-list des documents et points essentiels pour un suivi efficace de chaque dossier

La rigueur du suivi : pourquoi

Le dossier et le compte rendu

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