

Objectifs :

Utiliser les outils d'Anticipation des impayés
Ecrire sa procédure de relance
Organiser ses relances
Effectuer les premières relances écrites et téléphoniques
Négocier les conditions de règlements de la créances
Mener vos entretiens de négociation en face à face

Public concerné et prérequis :

Conseiller ou Chargé en recouvrement amiable

Aucun pré-requis n'est nécessaire pour suivre cette formation

Qualification des intervenants :

Formation animée par un consultant spécialisé

Moyens pédagogiques et techniques :

Vidéo-projecteur, Paper-board,
Evaluation au début de la formation sur les attentes
Théorie, Mises en situation, Cas Pratiques
Exercices
Support de cours envoyé par mail

Durée, effectifs :

14 heures.

11 stagiaires.

Programme :

PROFIL DU DÉBITEUR DÉFAILLANT

Age, classe sociologique, situation professionnelle, composition familiale, profession du conjoint, surface patrimoniale, régime matrimonial, revenus nets disponibles(règle des 30%)

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, articulation, couleur, rythme, son
Le vocabulaire et les termes appropriés, utiliser le temps présent
Le fil conducteur ou l'architecture d'un appel téléphonique sortant
Une méthodologie en 9 étapes

L'APPEL TÉLÉPHONIQUE

Les différents styles d'appels (client important, créance élevée, ancienneté, chronologie...)
Les différentes situations ou exceptions d'appels (absence, répondeur, téléphone portable...)
Garder la maîtrise face à des objections et aux réclamations
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 ;
Écouter 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 fermes ;
Recentrer avec diplomatie.

L'ORGANISATION ONTERNE 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
L'échéancier
L'agenda

ATELIER PRATIQUE INDIVIDUALISE DE 4H

Modalités d'évaluation des acquis :

Evaluation tout au long de la formation
Evaluation en fin de formation sur l'atteinte des objectifs
Evaluation à froid de 15 jours à 2 mois après la fin de la formation

Sanction visée :

Une attestation de stage sera remise à chaque participant.

Matériel nécessaire pour suivre la formation :

Délais moyens pour accéder à la formation :

Inscription au plus tard 15 jours avant le démarrage de l'action

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : Oui

OUI

Tarif :

520,00 €

Taux de satisfaction de la formation :

88.91