

## ❖ Objectif :

Monter en compétences dans ses relances d'impayés pour des résultats quantitatifs et qualitatifs probants dans le respect des fondamentaux et du client

## ❖ Profil du participant :

Collaborateurs confirmés ayant à optimiser leurs actions de relance des impayés

## ❖ Pré requis :

Maîtriser les fondamentaux de la relance des impayés

## ❖ Durée :

1 jour

## ❖ Prix journée :

### Contactez-nous au :

Tél : 03 27 42 39 12

Mail : [contact@magnetic-formation.com](mailto:contact@magnetic-formation.com)

## Contenu pédagogique

### Savoir évaluer ses performances

Analyser les résultats de ses relances impayés  
Détecter points forts et blocages liés à la démarche  
Zoom sur les attitudes et le discours adoptés  
Déterminer le profil de son (ses) débiteur(s)

### Soigner son attitude relationnelle et commerciale

Appréhender le contact avec le client : qui est-il ? quelles sont ses réactions ?  
Mieux s'adapter à des interlocuteurs différents  
Maîtriser la négociation dégressive

### Cultiver la souplesse dans sa conduite d'entretien

Savoir établir un climat de confiance et professionnel avec le client  
Comprendre la situation du client : écouter, questionner et reformuler  
S'entraîner à distinguer faits, sentiments et opinions  
Synchroniser le langage verbal et son état d'esprit  
Distinguer les savoir-être et les savoir-faire des règles déontologiques

### Rester déterminé dans sa structure d'entretien

Optimiser la préparation de son appel  
Maîtriser les différents cas de figure pour une réactivité optimale  
De la présentation à la prise de congé : revue de détail  
Choisir et doser la fréquence, le contenu et la forme des contacts  
Savoir laisser un message concis et précis

## Méthode pédagogique

La formation utilise des méthodes actives et participatives destinées à assurer une certaine progression dans l'apprentissage de nouveaux savoir-faire.

Elle repose également sur des mises en situation de situations professionnelles analysées par les participants et le formateur pour valider les savoir-faire acquis.

L'expérience et la mise en pratique sur le terrain des participants sont prises en compte pour affiner la technique utilisée.

La formation donne lieu à la conception ou l'optimisation d'outils existants (trame, fiche de traitement des objections...).