

## ❖ Objectif :

Relancer efficacement les impayés par téléphone afin de recouvrer ses créances tout en maintenant une relation client de qualité

## ❖ Profil du participant :

Tout collaborateur ayant à opérer des relances pour impayés

## ❖ Pré requis :

Maîtriser son environnement de travail et avoir le sens du service client

## ❖ Durée :

2 jours dont 1 jour sur les fondamentaux de la relation client par téléphone

## ❖ Dates :

Consultez notre site web :  
[www.magnetic-formation.com](http://www.magnetic-formation.com)

## ❖ Lieu :

Lille, Valenciennes ou Douai

## ❖ Prix :

350 € HT par jour.

## ❖ Documents remis :

Support pédagogique et attestation de stage à chaque participant

Synthèse des évaluations de fin de formation à l'entreprise

Assistance illimitée offerte par téléphone ou par mail

## Contenu pédagogique

### Réflexion préalable

Créativité autour de l'accord sur le recouvrement amiable en crédit à la consommation entré en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2005  
Définir les missions du « chargé de recouvrement »  
Détecter les types de créances et les motifs de non-paiement

### Adopter une attitude professionnelle relationnelle et commerciale

Connaître les réactions et la typologie des débiteurs  
L'approche de la négociation dégressive  
Adopter les bonnes attitudes : sourire, écoute, adaptabilité et esprit positif  
Ecouter et développer son empathie  
Faciliter l'échange grâce à la personnalisation  
S'affirmer face à des comportements agressifs, manipulateurs ou passifs

### Rester à l'écoute dans sa conduite d'entretien

Maîtriser les étapes de la conduite d'entretien par téléphone  
Construire tout type d'argumentaire : du basique au spécifique  
Distinguer faits, sentiments et opinions  
Synchroniser le langage verbal et son état d'esprit  
Adopter des formules directes, claires, précises et rassurantes  
Acquérir les bons réflexes (reformulation et questionnement)

### Structurer sa démarche de relance

Préparer son appel : historique, objectifs, niveau de relance etc.  
De la présentation à la prise de congé : adapter son entretien  
Découvrir et comprendre la situation du client grâce à un questionnement efficace  
Négocier la solution la plus adaptée dans un rapport gagnant-gagnant  
Aboutir à un engagement en responsabilisant  
Récapituler et prendre congé en personnalisant

## 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...).