

► Objectifs et capacités visées

Prévenir les impayés en utilisant les médias adaptés : téléphone, mail, visioconférence

Savoir gérer les relances de factures par téléphone et tout moyen adapté

Maîtriser les techniques de recouvrement amiable

Savoir débloquer les situations conflictuelles

Réduire significativement l'en-cours client

Savoir utiliser le téléphone et les autres médias électroniques pour réduire l'en-cours client et recouvrer les créances plus rapidement.



► **Durée et formats au choix** 14 h de formation en 4 demi-journées ou 2 journées espacées. 2 Journées consécutives
Possible 100% en ligne à distance en mode synchrone

► **Public concerné** tous publics

► **Prérequis** bonne maîtrise de la langue. Aucun autre prérequis

► Programme

Présentation des techniques amiables de recouvrement
Présentation des principales causes d'impayés
Intégrer la démarche de relance téléphonique dans une stratégie globale de prévention et de gestion des impayés

Associer et combiner l'usage du téléphone et des autres moyens digitaux et épistolaires, l'emploi des écrits, relances, mises en demeure...

La gestion des impayés par téléphone
Identifier la raison du non-règlement ou du retard des paiements
Comment identifier et contacter l'interlocuteur capable de débloquer une situation conflictuelle
Mettre en œuvre une procédure et une véritable stratégie de relance des factures arrivées à échéance.

Comment faire des relances personnalisées plus efficaces
Maîtriser les techniques de communication et d'argumentation pour persuader l'interlocuteur de payer
Savoir s'affirmer et oser contacter verbalement les mauvais payeurs

Savoir gérer le stress et les émotions liées au rappel des créances
Comment maîtriser ses émotions et gérer un client de mauvaise foi
Gérer les émotions des clients et conserver la maîtrise de l'entretien

Appliquer un processus en 8 étapes de gestion et de résolution des refus et retards de paiement

Simulation de relances
Mise au point d'une stratégie de relance : auto-diagnostic de son propre système de relance et recherche d'objectifs d'amélioration.



► Méthodes pédagogiques

Alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques.
(Prédominance de la pratique)

Travail en sous-groupes

Documentation pédagogique reprenant les points théoriques essentiels vus pendant le stage.

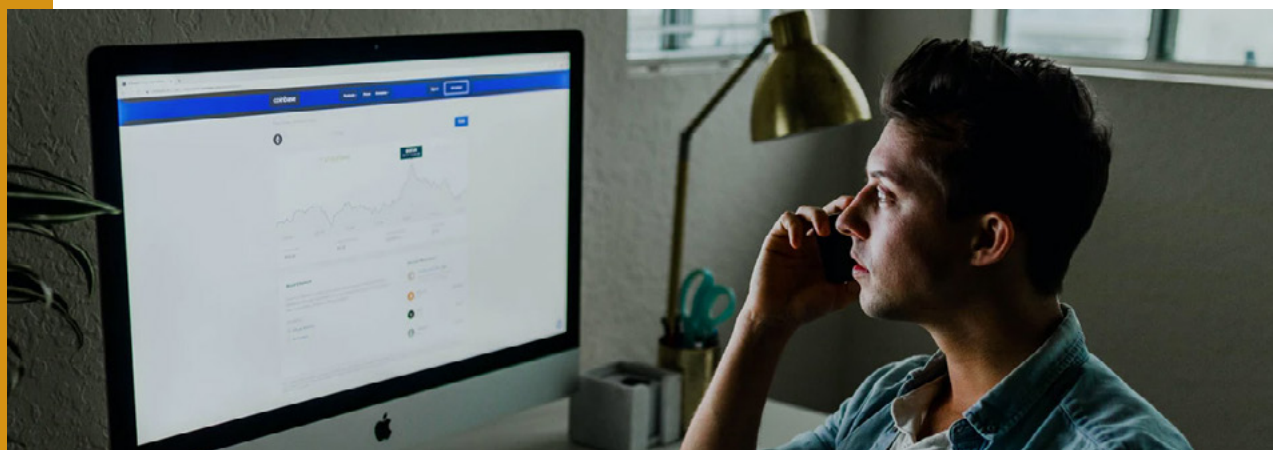
Utilisation de jeux de formation et d'outils de connaissances des personnes le cas échéant

Possibilité d'utiliser la vidéo pour enregistrer certaines simulations

Enregistrements audio des simulations et analyse des enregistrements

Fixation d'objectifs individuels de progression par les stagiaires.

Accès handicap : nous consulter. Toutes nos formations publiques sont adaptées aux personnes porteuses d'un handicap. Nous contacter pour les modalités d'assistance technique et pédagogique



► Niveau de formation des animateurs

Niveau 2 de l'éducation nationale

► Modalités et délais d'accès

Nous contacter par le site, par téléphone ou par mail au minimum 3 semaines avant le début de la formation, réponse sous 48h

► Modalités de validation des acquis

Evaluation des acquis : quiz, travaux et exercices d'application pendant le stage
Evaluation à chaud et attestation de stage

► Tarif

Inter 1050€ HT Intra : Nous consulter Réponse sous 48 heures

MàJ : 05/10/2021