

Optimiser la relance téléphonique de vos clients débiteurs

L'outil téléphonique est le moyen le moins coûteux pour établir un contact personnalisé et instaurer un dialogue coopératif. Cette formation apporte aux stagiaires, les outils pour mieux communiquer par téléphone et des moyens pour optimiser leur recouvrement.

Objectifs pédagogiques

- ✓ Maitriser sa communication au téléphone.
- ✓ Faire en sorte que la relation débiteur/créancier demeure une relation client/fournisseur.
- ✓ Apprendre à négocier avec un débiteur.
- ✓ Gérer l'agressivité de son interlocuteur.
- ✓ Améliorer son taux de recouvrement.

Programme

- **Communiquer par téléphone**
 - découvrir et comprendre son interlocuteur. Poser les bonnes questions pour faciliter l'expression des non dits et valider certains points.
 - Les paramètres de la voix
 - Le vocabulaire et les tournures appropriés
 - Les filtres et les présupposés
 - Faire apparaître les raisons du défaut de paiement ou de la contestation (insatisfaction, litige non résolu, mauvaise foi)
- **Se préparer**
 - Négocier et obtenir l'engagement de son débiteur. Gérer les objections.
 - Définir l'objectif de son appel
 - Analyser l'historique de son client
 - Savoir « menacer » d'un recouvrement contentieux en expliquant ce que l'on va faire.
- Travailler le contenu de son appel les points à valider, les éléments de la négociation.
- garder la maîtrise de l'entretien
- conclure : valider les accords
- **La relance téléphonique**

Les 4 étapes : Agir après l'appel

 - établir le rapport : se présenter,
 - utiliser l'écrit pour confirmer les accordsFormuler sa demande sans « à priori »,
 - mettre en place un suivi rigoureuxDonner une image positive de son intervention
 - utiliser son agenda pour les actions futures

Méthodes pédagogiques

La formation fonctionne sur une animation variée et centrée sur les participants avec : des apports théoriques, des jeux de rôle pour s'entraîner, des exercices pour prendre conscience, des échanges pour s'enrichir

Support

Un dossier reprenant les éléments théoriques sera remis à chaque participant

Public visé

Collaborateurs chargés du recouvrement, comptables clients, assistants(es) commercial.

Intervenant

Alain CLAUDEL – Formateur et consultant : 20 ans d'expérience de terrain dans la vente et la relation commerciale en tant que cadre et chef d'entreprise. Spécialisé dans le conseil commercial et l'accompagnement individuel des commerciaux.

Durée date et lieu

Durée	1 jour
Date	A définir
Lieu	A définir

Coût de la formation

Tarif adhérent	300,00 € HT (360.00 € TTC) / pers
Tarif non adhérent	420,00 € HT (504.00 € TTC)/ pers

Vous êtes intéressé(e) par cette formation, merci de contacter Céline GOURRE –
celine.gourre@lria.fr – 04.67.04.30.18

N° d'organisme de formation : 91 34 0591434