

ELEMENTS DU PROGRAMME

ELEMENTS DE PROGRAMME : jours 1 et 2

- Valider l'objectif du stage
- Qu'est-ce qu'un impayé et quel en est l'enjeu
- Les causes réelles des impayés
- Les conditions de règlement
- Accepter et assumer sa mission « d'encaisseur »
- Le téléphone : ses qualités, ses contraintes et ses exigences

RETOUR D'EXPERIENCE : Jour 3

- Vérifier ce qui a été mis en place et valider la méthode de chaque participant.
- Echanger sur les difficultés rencontrées et poser des actions correctives
- Retraiter les objections
- Savoir passer les barrages en fonction des cas rencontrés pendant la période de mise en application en entreprise
- Gérer les comportements agressifs des décisionnaires
- Gestion des situations en fonction des portraits
- Revoir les points de formation sur les émissions d'appels sur des dossiers en cours
- Mise en pratique du scénario et de l'argumentaire créés pendant la formation

TRANSMETTRE UNE METHODOLOGIE :

- Avoir un dossier client complet
- Préparer par écrit son objectif d'appel
- Les expressions et les mots positifs à utiliser et à bannir pour un résultat positif
- Comment joindre le client « toujours absent », les répondants, les portables ?
- Ecouter attentivement, noter et poser les bonnes questions
- Reconnaître les vraies raisons de l'impayé et faire rechercher des solutions par le client
- Savoir rappeler au client son engagement de départ
- Les solutions spécifiques pour garder la maîtrise de l'entretien et vérifier la bonne foi du client
- Traiter les réclamations/rechercher des solutions adaptées
- Négocier la solution pour aboutir à un accord
- Conclure l'appel par un résultat concret (accord et engagement client)

TRAVAILLER SUR NOTRE COMPORTEMENT :

- Aller droit au but, ferme et tenace
- Oser dire les choses, ne pas culpabiliser, adopter un discours efficace

MODALITES PEDAGOGIQUES

Pédagogie active et concrète

Apports théoriques et méthodologiques – remise d'un support à chaque participant

Mise en pratique de la méthode en situation réelle sur le fichier de l'entreprise

Formation accessible aux personnes en situation de handicap, accompagnement par le référent handicap AFPI

FORMATEUR

Formateur spécialiste du domaine, disposant d'une expérience de plus de 10 ans.

EVALUATION – VALIDATION

- Evaluation des acquis en fin de formation par QCM
- Attestation de présence, attestation de fin de formation
- Evaluation satisfaction stagiaire

A noter

Possibilité de mise en pratique de la méthode directement sur le fichier « relances » de l'entreprise
Débriefing simultané.
Une journée de « retour d'expérience » 1 mois après, pour faire un premier bilan et réajuster la méthode si nécessaire
Groupe de 3 à 6 personnes

Objectifs

Utiliser efficacement le téléphone comme outil privilégié de relance des impayés :

Savoir structurer son entretien téléphonique

Savoir organiser le traitement et le suivi des retards de règlements

Savoir préserver la relation commerciale

Pré requis

Pas de prérequis spécifiques

Public

Toute personne en charge des relances d'impayés (service comptabilité, recouvrement, contentieux ...)

Lieu Horaires

Cf calendrier et tarif

Contact

Joëlle BLANC

06 49 53 56 86

jblanc@poleformation74.com