

LA RELANCE DE FACTURES AU TELEPHONE

Durée: 2 Jours / 14h

Pré requis :

- Aucun

Objectifs de la formation :

- Acquérir une nouvelle méthode de relance de factures au téléphone tout en préservant la relation commerciale.
- Mettre en place une organisation efficace du recouvrement par téléphone.

Modalité de formation :

- Formation sur le site de l'entreprise ou en centre de formation, individuelle ou en groupe.

Moyens pédagogiques :

- Les exercices pratiques sont basés sur des cas concrets. Ils peuvent également être fournis par le(s) participant(s).
- Supports de cours et/ou fiches pratiques

Evaluation formation :

- Grille d'évaluation soumise au(x) stagiaire(s) en fin de parcours.

Evaluation des acquis :

- Contrôle continu avec évaluation régulière des acquis

Dispositif de suivi :

PROGRAMME

• **Préparer ses actions**

- Clarifier ses objectifs
- Choisir ses dossiers et les enrichir
- Préparer son poste de travail et ses outils

• **Connaître ses interlocuteurs et se connaître soi-même**

- Les principales typologies de débiteurs
- Les différents styles de chargés de recouvrement

• **Négocier et obtenir l'engagement du débiteur dans des situations simples**

- Découvrir les causes réelles du retard ou du non-paiement
- Ecouter activement pour faire s'exprimer
- Reformuler
- Développer l'empathie
- Argumenter
- Traiter les objections
- Confirmer les points d'accord
- Faire s'engager l'interlocuteur et « verrouiller »
- Prendre date et conclure

• **Négocier et obtenir l'engagement du débiteur dans des situations difficiles**

- Se préparer à l'imprévu
- Déjouer les tentatives de manipulation
- Savoir menacer d'un recouvrement contentieux
- Garder la maîtrise de l'entretien
- Ecouter et décrypter les non-dits
- Manifester une attitude et un ton fermes
- Recentrer avec diplomatie