

**PERFECTIONNER SES ACTIONS DE RELANCE CLIENTS GERER DES SITUATIONS
DIFFICILES**

Les leviers d'excellence de la relation financière client pour diminuer vos impayés

Objectifs Pédagogiques

Renforcer sa pro activité vis-à-vis des ses clients internes pour accélérer la résolution des litiges

Développer l'efficacité d'une approche globale de recouvrement orientée sur la satisfaction client et mener des négociations « gagnant/gagnant »

Promouvoir des moyens de paiement dématérialisés

Rédiger des e-mails efficaces et suivre les effets

S'affirmer en toutes circonstances et savoir gérer ses priorités

Public Concerné

Chargés de Recouvrement, Crédit Managers, Assistants Crédit Client, Commerciaux, Collaborateurs ADV

Méthode Pédagogique

Pédagogie interactive et opérationnelle : entraînement intensif à travers de nombreux cas pratiques.

Mises en situations réelles.

Jeux de rôle sur des situations de relance commentées en groupe.

PROGRAMME

- 1- Faire le point sur ses pratiques en matière de négociation**
- 2- Les principes gagnants d'une relance client juste à temps**
- 3- Le téléphone et le mail : les outils de communication essentiels du recouvrement**
- 4- Les forces de la négociation dans la conduite d'un entretien de recouvrement**
- 5- S'entraîner au téléphone en situation métier**
- 6- La gestion des interlocuteurs « difficiles »**

Pré-requis

Etre un acteur dans le recouvrement de créances depuis quelques années

Avoir suivi la formation « Optimiser la relance client par téléphone » est un plus

Suivi et évaluation

Des exercices pratiques ponctuent la formation pour aider à l'assimilation des connaissances. Une fiche d'évaluation est complétée par le stagiaire à l'issue de la formation. QCM de fin de session

Pour plus de renseignements, n'hésitez pas à contacter :

Scarlett FAVRE-VERAND

04.74.16.19.25 – 06.14.65.83.14

Organisme de formation enregistré n° 82 38 02714 38

DUREE ET DATE :

2 Jours de formation

Tarif :€ HT/jour consultant
Frais de déplacement au réel