

PERFECTIONNER SES ACTIONS DE RELANCE CLIENTS GERER DES SITUATIONS DIFFICILES

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

► A qui s'adresse cette formation ?

Public concerné

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

Objectifs de formation

- Renforcer sa proactivité vis-à-vis de 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 emails efficaces et suivre les effets
- S'affirmer en toutes circonstances et savoir gérer ses priorités

Les bénéfices attendus pour les stagiaires et l'entreprise sont de :

- Développer une démarche professionnelle et positive de recouvrement client
- Améliorer la performance recouvrement en termes de résultats et de véhicule d'image

Pré-requis

Être un acteur dans le recouvrement de créances depuis quelques années
Avoir suivi la formation « Optimiser la relance clients par téléphone » est un plus

Modalités :

- Formation en présentiel ou distanciel
- Formateur Scarlett Favre-Verand

Durée de Formation

- En présentiel : 2 jours de 7 h/jour soit 14 heures
Session avec 10 participants au maximum parlant la même langue
- En distanciel : 3,5 heures/ session → 4 * 3,5 h de vision pour le programme complet

► Déroulé Pédagogique

Programme de formation

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 recouvrement
5. S'entraîner au téléphone en situation métier

6. La gestion des interlocuteurs « difficiles »

Evaluation et suivi de la formation

Nous mettons en place quatre étapes d'évaluations :

- **avant la formation** pour positionner l'enseignement au bon niveau (entretiens ou questionnaires)
- **pendant la formation**, le formateur s'assure de l'assimilation des connaissances pour adapter le rythme et sa pédagogie au groupe
- **en fin de formation**, « à chaud », chaque participant répond à un questionnaire de satisfaction et une attestation peut être remise
- **un mois après la formation**, nous vous proposons soit de prendre contact directement avec vos collaborateurs formés, soit de débriefer avec vous de la mise en application des acquis de la formation.

→ *Quizz de début et fin de session complétés par les stagiaires*

Pédagogie

Notre démarche pragmatique est fondée sur le transfert de compétences et sur notre savoir-faire en matière de recouvrement des créances. Interactive, la pédagogie s'appuie sur des applications concrètes et de nombreux cas pratiques et exercices de mise en application.

La formation se déroule de manière pratico pratique. Ainsi, la pédagogie de formation s'articule autour de la sensibilisation, des techniques, outils et des entraînements et des mises en application.

La progression pédagogique se déroule en 4 temps :

- 1- entraînement
- 2- débriefing en groupe
- 3- proposition de techniques individualisée
- 4- mise en application des techniques proposées

En fonction des sujets les supports de formation prennent la forme de documents écrits, de vidéos, de jeux de rôle ou de manipulation, outils de e-learning.

► **Accessibilité**

- Délai d'accès : 1 mois
- Accessibilité aux personnes avec handicap : [nous consulter](#)

► **Budget**

- En présentiel : 1 300€ ht /jour soit un budget total de 2 600€ ht (hors frais de déplacements)
- En distanciel : [nous consulter](#)