

## DEVELOPPER SES CAPACITES D'INTELLIGENCE SITUATIONNELLE POUR RELANCER EN SITUATION DIFFICILE

*Les solutions pour encaisser immédiatement*

### Objectifs Pédagogiques

- Intégrer l'intelligence situationnelle dans sa démarche de recouvrement
- Faire appel à l'intelligence situationnelle pour mieux négocier
- Gérer les situations difficiles de recouvrement : éviter le recouvrement judiciaire

### Public Concerné

Responsable recouvrement, Team leader, Chargé de recouvrement, Gestionnaire Pré Contentieux ou Contentieux amiable

### Pré-Requis de la Formation

Avoir participé à la formation de niveau 1 et 2, Être un acteur du recouvrement de créances depuis quelques années

### Les points forts

Entraînement pratique grâce à la réalisation de simulations d'appels enregistrés.

Démarche de progrès personnalisée définie par un formateur expert du recouvrement.

### Méthode Pédagogique

Notre démarche pragmatique est fondée sur le transfert de compétences et sur notre savoir-faire métier.

Interactive, la pédagogie s'appuie sur des mises en application concrètes et pratiques, jeux de rôle et mise en situation sur cas réels.

Les participants sont invités à apporter leur balance âgée et/ou cas de relance difficile à faire en groupe. Les supports de formation sont transmis par mail en fin de session.

### Evaluation de la Formation

Quatre étapes d'évaluation :

1. **avant la formation**, pour positionner l'enseignement au bon niveau
2. **pendant la formation**, le formateur s'assure de l'assimilation des connaissances pour adapter le rythme et sa pédagogie au groupe
3. **en fin de formation**, « à chaud », chaque participant répond à un questionnaire de satisfaction et une attestation est remise
4. **deux mois après la formation**, soit par une prise de contact directement avec vos collaborateurs formés, soit par un débrief avec vous de la mise en application des acquis de la formation.

## PROGRAMME DE FORMATION

### Intégrer l'intelligence situationnelle dans sa démarche de recouvrement

#### Comment développer son intelligence situationnelle

- Qu'est-ce que l'intelligence situationnelle ?
- Comment l'acquérir ?
- Développer son intelligence situationnelle : les 5 soft skills

#### Les composantes de l'intelligence situationnelle

- Composantes de l'intelligence situationnelle
- Faire appel à l'intelligence situationnelle dans quelle situation ?
- Appréhender l'affirmation de soi

Quiz: Principales évolutions liées au métier et arguments associés

### Faire appel à l'intelligence situationnelle pour mieux négocier

#### Comment faire appel à l'intelligence situationnelle ?

- Préparer ses interventions
- Travailler ses pitches pour convaincre
- Intégrer les différents types de questionnement : les 5 Pourquoi
- Rester concentrer dans l'action : pratiquer l'écoute active
- Savoir dire non, apaiser et proposer des solutions
- Reformuler pour clarifier la situation client et identifier les solutions

#### Techniques pour progresser dans ses négociations

- Analyser ses entretiens et prendre conscience des points à améliorer
- Perfectionnez-vous
- Réinvestissez vos acquis dans de nouvelles actions

Cas pratiques : Jeux de rôle et mise en situation enregistrés, analyse de l'échange pour recherche de progrès

### Gérer les situations difficiles de recouvrement : éviter le recouvrement judiciaire

#### Adopter les bonnes attitudes : développer sa flexibilité

- Gérer l'agressivité
- Sortir de la relation dominant – dominé pour traiter efficacement une situation difficile
- Rétablir des relations positives avec ses interlocuteurs
- Gérer les cas extrêmes et poser des limites
- Toucher les clients absents ou ceux qui ne récupèrent plus leurs recommandés
- Utiliser la résolution de situation pour mettre en place un nouveau cadre

Cas pratiques : mise en situation, débrief en groupe

Auto diagnostic : réaliser son plan d'action et axes de progrès

#### MODALITES :

**Présentiel** : 2 jours /14 heures – **Distanciel** : 3,5 heures/session, 4 sessions

**Dates** : à définir – Accessibilité participants avec handicap : [nous consulter](#)

**Budget** : [nous consulter](#)