

S'APPUYER SUR LA NEGOCIATION POUR PERFORMER EN CREDIT MANAGEMENT

Les meilleures techniques pour convaincre

Objectifs Pédagogiques

- Construire des outils pratiques pour préparer ses négociations terrain
- Négocier avec méthode en interne face aux commerciaux ou en externe face aux clients
- S'entraîner sur des situations opérationnelles de credit management

Public Concerné

Credit manager, Assistant crédit client, Responsable recouvrement

Pré-Requis de la Formation

Expériences credit management en situation métier

Les points forts

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

Démarche de progrès personnalisée et individualisée définie par un formateur expert credit manager spécialisée en négociation financière client

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 de relance difficile à faire en groupe.
Démarche de progrès personnalisée définie par un formateur expert du recouvrement. Les supports de cours 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

Construire des outils pratiques pour préparer ses négociations terrain

Développer son intelligence situationnelle

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

Se préparer à négocier

- Éléments à préparer : un objectif clair, concret et mesurable
- Déterminer ma proposition de valeur : attentes des clients, des équipes commerciales,
- Identifier mes interlocuteurs pour s'adapter
- Définir une accroche percutante : son pitch
- Élaboration des scénarios possibles et mise en avant de solutions possibles

Cas pratique d'entraînement : la lanterne magique

Négocier avec méthode en interne face aux commerciaux ou en externe face aux clients

Négocier avec méthode

- Se mettre en mode empathie
- Savoir introduire positivement l'échange, la discussion, se placer d'égal à égal
- Adapter son mode de questionnement : méthode 5 P
- Développer l'écoute active et rebondir
- Pratiquer la reformulation
- Affirmer vous en mode assertif
- Préparer vos arguments

Finaliser ses négociations

- Ajustez-vous à la situation
- Connaître sa MESORE
- Conclure la négociation au bon moment
- Valider et verrouiller précisément les accords obtenus
- Savoir remercier et fixer les prochaines étapes

Cas pratiques : Techniques de questionnement – Pratique l'écoute active - Lever les objections clients

S'entraîner sur des situations opérationnelles de credit management

Cas pratiques d'entraînement

- Créer des synergies avec les commerciaux
- Pratiquer la pédagogie clients pour des paiements « juste à temps »
- Manager un client à risque
- Obtenir des informations financières de ses clients

Cas pratiques : Jeux de rôle et mises en situation sur cas réels enregistrés, débriefés pour recherche 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](#)