

GERER LES SITUATIONS DIFFICILES DE RECOUVREMENT EN S'APPUYANT SUR L'INTELLIGENCE SITUATIONNELLE

Les solutions pour éviter le recouvrement judiciaire

Objectifs Pédagogiques

- Intégrer l'intelligence situationnelle dans sa démarche de recouvrement
- Faire appel à l'intelligence situationnelle pour mieux négocier
- Renforcer l'efficacité de vos mails de relance en s'appuyant sur la relation client et l'assertivité

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 coach

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.

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

Renforcer l'efficacité de vos mails de relance en s'appuyant sur la relation client et l'assertivité

Réflexion en groupe sur les erreurs fréquentes

- Relance impersonnelle, ton trop agressif ou passif
- Manque de clarté ou de demande explicite
- Les 3 piliers de la relance efficace

Identifier son interlocuteur

- A qui adresser vos mails et pour quel objectif ?
- Adapter selon le profil : Direction, compta, gestionnaire, assistant...

Structurer ses idées et ses écrits

- Objet : Trop neutre, comment être plus lus
- Tournures relationnelles / affirmées
- Être à la fois stratège et humain
- Se différencier pour être perçu comme prioritaire

Atelier pratique : réécriture mail sur des situations complexes

Gille de diagnostic sur la pertinence des mails

DUREE ET DATES :

Durée : 2 jours / 14 heures → maximum 8 participants

Dates : à programmer