

Le recouvrement de créances au téléphone

Objectifs : Maximiser l'efficacité de l'action en apprenant à négocier. Savoir découvrir les véritables raisons d'un retard. Se donner les moyens de mieux connaître son client	Personnes concernées Tout acteur de l'entreprise ayant l'activité de recouvrement de créances à sa charge. Pré requis : aucun.
PROGRAMME	PEDAGOGIE
 Introduction ❖ Enjeux, objectifs et caractéristiques d'un entretien de qualité ❖ Un état d'esprit permanent: la relation gagnant/gagnant  L'organisation des appels ❖ Organisation matérielle et temporelle ❖ L'échelle du recouvrement : les étapes et cas de figures existants ❖ Gestion des rappels, historiques et ratios d'efficacité  Psychologie d'une relation aveugle ❖ Conséquences d'un média urgent, dérangent ❖ Importance de la voix, sourire, ton, rythme, élocution  Principes de la communication téléphonique ❖ Les 7 niveaux de la compréhension téléphonique ❖ Le langage du téléphone : précis, positif, pugnace, imagé ❖ La technique des questions ❖ L'écoute détermine le dialogue  Les étapes de la création du script ❖ Objectifs ❖ Présentation matérielle ❖ Se référer au dossier, vérifier la qualité et la pertinence des informations ❖ Découvrir et vérifier les réelles motivations au retard de paiement ❖ Valider la démarche à adopter ❖ Dater, qualifier les étapes de résolution du différent, en connaître les acteurs ❖ S'accorder sur le suivi ❖ Conclure et prendre congé  le suivi de l'appel ❖ Qualifier le dossier d'après les informations obtenues ❖ Noter la démarche adoptée ❖ Dater le prochain rappel	Le Formateur Spécialiste en vente – télémarketing et animation d'équipe. Méthode pédagogique  Chaque chapitre est précédé ou suivi d'une mise en pratique sous forme d'exercices, de travaux de groupe ou de jeux de rôles enregistrés. Chaque stagiaire repart avec ses propres scripts, complétés et enrichis des acquis du groupe. Si les conditions matérielles le permettent, des appels en réels permettront de valider la qualité des entretiens et d'obtenir les premiers résultats. Dossier script de l'entretien à compléter et personnaliser tout au long du stage Mémos des techniques enseignées et validées Listes de contrôle de la préparation de l'entretien, puis de l'analyse de l'entretien <u>Intra entreprise</u> Lieu de formation : dans la ville de votre choix. <u>Inter entreprise</u> Tarif par personne 2 jours 1 150 € Réf : CO047

Catalogue PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98
Informations, dates de stage et inscriptions sur www.proformalys.com