

## **PARTICIPANT(S) :**

Toute personne chargée de relancer les impayés par téléphone.

## **ORGANISATION :**

**Durée :** 7 heures soit 5 en distanciel + 2h de travaux intersession

**Lieux :** Classe virtuelle

## **INTERVENANT(S) :**

Formateur expert dans la gestion de la relation client.

## **VALIDATION DE LA FORMATION :**

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

### **CAMPUS DU LAC**

N° SIRET 410 581 102 00010

Code APE-NAF 8542Z

N° Existence 7233 042 4333

#### Site de Bordeaux

10 rue René Cassin – CS 31996 –

33071 Bordeaux Cedex

Tél. 05 56 79 52 00

campus@formation-lac.com

#### Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder 33504

Libourne Cedex tél : 05 57 25 40 40

campus@formation-lac.com

## **OBJECTIFS**

### **Nature de l'action : Acquisition de compétences**

- Recouvrer les créances par téléphone.
- Maintenir une relation commerciale par téléphone.
- Maîtriser les techniques et le vocabulaire liés à la relance des impayés par téléphone
- Accélérer les rentrées de trésorerie.

## **MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES**

Alternance de théorie et de cas pratique au travers d'exercices et de jeux de rôles.

Pédagogie favorisant les échanges d'expérience entre participants.

## **CONTENU DU PROGRAMME**

### **UTILISER UNE BONNE COMMUNICATION ORALE.**

- La communication positive par téléphone.
- Les mots à éviter.
- La rigueur et la fermeté verbale.

### **SE PRESENTER ET CONVAINCRE LE CLIENT.**

- La recherche du bon interlocuteur.
- La présentation de l'objet de l'appel.
- L'identification des causes du retard de paiement.

### **ORGANISER LE MESSAGE PHASE PAR PHASE.**

- La réponse aux objections du client.
- L'argumentation persuasive.
- Les techniques de relance les plus efficaces.

### **CONCLURE AVEC PROFESSIONNALISME.**

- La reformulation de l'accord négocié.
- La prise de congé positive.