

PROGRAMME DE FORMATION
MAITRISER LE RECOUVREMENT AMIABLE

Finalité :

- Utiliser des clés pour accélérer le recouvrement des créances sans altérer la relation commerciale

Objectifs pédagogiques opérationnels :

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Conduire une relance par téléphone et obtenir une promesse de règlement
- Gérer les rapports de force
- Gérer les priorités
- Adapter la relance au profil des clients : grands comptes, PMI/PME, TPE, secteur public...

Public concerné :

Comptables clients, collaborateurs des services crédit clients et chargés de portefeuille de recouvrement des créances clients, collaborateurs des services administration des ventes.

Caractéristiques et Modalités :

- Formateur : consultant formateur expert en credit management
- Prérequis : Formation adaptée aux collaborateurs des services comptabilité clients, recouvrement, administration des ventes
- Sessions de 1 personne minimum, 8 personnes maximum
- Durée : 2 jours de formation en intra et 1 jour d'accompagnement individualisé,
- Horaires : 9H / 12H30 – 14H / 17H
- Lieu : chez le client ou à distance.

Moyens et méthodes pédagogiques :

- Moyens : Téléphone pieuvre à disposition, support pédagogique (diaporama Powerpoint remis à chaque stagiaire)
- Méthodes : Apports théoriques et techniques, exercice et étude de cas concret mises en situation, échanges de bonnes pratiques

Suivi et évaluation :

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le stagiaire lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- L'évaluation de l'action de formation sera réalisée par le stagiaire :
 - ✓ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.
 - ✓ A froid, 40 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation et d'un certificat de réalisation

Programme :

1. Jour 1 (formation) : Découvrir ses talents de négociateur

- **De 9h à 12h30 – Pause de 10h30 à 10h45**
- Tour de table des participants

- Autodiagnostic : Décrire l'organisation du recouvrement dans son entreprise et Lister les principales difficultés rencontrées dans l'exercice de relance par téléphone
- La méthode ERICA
 - ✓ Savoir
 - ✓ Ecouter
 - ✓ Reformuler
 - ✓ Identifier les solutions et les interlocuteurs
 - ✓ Confirmer par oral ou par écrit
 - ✓ Assurer le suivi
- Les types et profils de débiteurs
 - ✓ Classement des Débiteurs
 - ✓ Classement ACM-Experts
- **De 14h à 17h – Pause de 15h30 à 15h45**
- Les éléments de forme
 - ✓ Adapter son langage
 - ✓ Maîtriser sa voix
 - ✓ Les pièges à éviter (face à l'agressivité client, garder une attitude positive et commerciale)
- Faire pencher le rapport de force
 - ✓ Eviter les mots et expressions pièges
 - ✓ Parler au présent
 - ✓ Questions ouvertes, fermées, alternatives, comment en jouer ?

Des exercices pratiques basés sur l'improvisation ponctuent la formation pour aider à l'assimilation des connaissances.

A l'issue de la journée le participant aura la capacité de maîtriser les composantes de la communication verbales et non verbales.

2. Jour 2 (formation) : Connaître les différents aspects de la relance téléphonique

- **De 9h à 12h30 – Pause de 10h30 à 10h45**
- Savoir s'organiser pendant et après l'appel
 - ✓ Note / Confirmations d'entretien
 - ✓ Diffusion d'informations (litiges, demandes d'intervention) / planification d'actions
 - ✓ Le suivi et la mesure du résultat
- **De 14h à 17h – Pause de 15h30 à 15h45**
- Gérer les appels difficiles
 - ✓ Mieux se connaître
 - ✓ Les barrages
 - ✓ Agressivité de l'interlocuteur / Méthode des faits

Des exercices pratiques basés sur l'improvisation et la mise en situation réelle ponctuent la formation.

A l'issue de la journée le participant aura la capacité d'identifier le profil de son interlocuteur et de gagner en aisance.

3. Jour 3 (Accompagnement de la formation) : Valider la bonne maîtrise de la relance téléphonique. De 9h à 12h30 et de 14h à 16h30 / Pause de 10h30 à 10h45 et de 15h à 15h15

- Validation par le formateur des actions mis en place
- Echanges sur les succès et difficultés rencontrés
- Appui opérationnel
- Validation des objectifs à atteindre

A l'issue de la journée, les participants sont en situation maîtrise toutes les situations de relance selon le profil payeur.

Budget : Nous consulter