

Recouvrement des impayés



O bjectif

- A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Organiser l'action de relance téléphonique des clients en retard de règlement
 - Préparer les éléments nécessaires
 - Maîtriser les techniques de traitement des objections



P ublic / pré-requis

Toute personne ayant en charge la relance des règlements et des impayés par téléphone.

D urée

2 jours



P rogramme

- ✦ La relance des impayés : une nécessité
 - ✓ Les principales causes de retard de règlement
 - ✓ Détecter et anticiper les situations à risques
- ✦ La préparation de la relance
 - ✓ Rechercher les sources d'information (internes et externes)
 - ✓ Le plan de relance: objectif, plan d'action, suivi
 - ✓ La préparation de chaque appel
 - ✓ Les signaux positifs et négatifs
- ✦ Connaître les outils et les méthodes de base pour optimiser la relance des impayés
 - ✓ La relance téléphonique des impayés
 - ✓ La typologie des clients «débiteurs»
 - ✓ Se préparer à la relance des impayés
 - ✓ La prise de congé : dernière clé de la qualité
- ✦ L'entretien de relance téléphonique
 - ✓ Les différents niveaux de relance : s'adapter à chacun
 - ✓ Comment faire passer le message sur la forme
 - ✓ Comment faire passer le message sur le fond
 - ✓ Passer les barrages
 - ✓ Questionner l'interlocuteur
 - ✓ Construire l'argumentaire
 - ✓ Répondre aux objections les plus courantes
 - ✓ Obtenir un engagement de réponse
 - ✓ Convenir d'un engagement de règlement ou d'un nouveau contact
- ✦ Le suivi de l'action
 - ✓ Le bilan des actions réalisées et les correctifs à y apporter
 - ✓ Les actions à engager
 - ✓ Les personnes à informer (interne et externe)