

RÉUSSIR UN ENTRETIEN DE RECOUVREMENT



PUBLIC ET PRÉREQUIS

Gestionnaires et aux collaborateurs en charge du recouvrement des créances confiées.

Absence de prérequis.

ANIMATION

Christophe DAYRAUT, 20 ans d'expérience en recouvrement amiable, contentieux, gestion des Risques et management d'équipes

PROGRAMME

INTRODUCTION

Qu'est-ce qu'un entretien de recouvrement efficace ? Pourquoi ?

Négocier est un art qui s'apprend et ne va pas de soi. Aujourd'hui, négocier avec un débiteur nécessite une connaissance approfondie de la structure d'un entretien pour réussir à obtenir un accord de régularisation. Ce type de négociation se fait essentiellement par téléphone. Les clefs du succès sont le respect des phases de l'entretien, l'application des règles et la connaissance du dossier. Cette formation aborde l'ensemble de ces points par la théorie et par la pratique.

LES DIFFÉRENTES PHASES :

I. PRÉPARER

1. Les informations utiles
2. Lever les freins et les préjugés. Fixer une PAI
3. Se fixer un PR (point de rupture)
4. Intégrer les exigences du donneur d'ordre
5. Les objectifs à atteindre

II. DÉMARRER

1. Asservité
2. Le cadre de référence
3. Les 20 premières secondes

III. INTERROGER

1. Le discours dans la phase
2. La connaissance du QQC (Quoi, Quand, Combien)
3. Les informations de solvabilité. Les attitudes à adopter
4. La transition en phase influencer

IV. INFLUENCER

1. Prendre l'initiative. Fixer sa PAI
2. Savoir tenir les silences. Règle du « TOUTOUT »
3. La gestion des objections. La règle de réciprocité
4. Les arguments (incitatifs et/ou dissuasifs)
5. Le choix des solutions.

V. CONCLURE

1. Reformuler et faire reformuler
2. Notifier les délais

OBJECTIFS & MÉTHODE

- Les stagiaires auront une vue globale des règles de recouvrement téléphonique
- Trouver et décrocher des accords de régularisation
- Disposer d'une série de techniques et de briques de base leur permettant d'être plus efficace lors de leurs entretiens
- Gérer les relations téléphoniques avec le client de bout en bout de la relation
- Jeux de rôle. Échanges et retour du groupe

Des évaluations amont et aval (QCM) pour valider l'acquisition des connaissances

DURÉE & TARIF



Non adhérent
1160 € HT / participant

Intra : nous consulter