

# RÉUSSIR UN ENTRETIEN DE RECouvreMENT



## PROGRAMME

QCM de connaissances en début de session

### 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 clés du succès sont le respect des phases de l'entretien, l'application des règles et la connaissance du dossier.

### LES DIFFÉRENTES PHASES :

#### PRÉPARER

- I Les informations utiles
- II Lever les freins et les préjugés. Fixer une PAI
- III Se fixer un PR (point de Rupture)
- IV Intégrer les exigences du donneur d'ordre
- V Les objectifs à atteindre

#### DÉMARRER

- I Assertivité
- II Le cadre de référence
- III Les 20 premières secondes

#### INTERROGER

- I Le discours dans la phase
- II La connaissance du QQC (Quoi, Quand, Combien)
- III Les informations de solvabilité. Les attitudes à adopter
- IV La transition en phase influencer

#### INFLUENCER

- I Prendre l'initiative. Fixer sa PAI
- II Savoir tenir les silences. Règle du « TOUTOUT »
- III La gestion des objections. La règle de réciprocité
- IV Les arguments (incitatifs et/ou dissuasifs)
- V Le choix des solutions

#### CONCLURE

- I Reformuler et faire reformuler
- II Notifier les délais

QCM de connaissances en fin de session

## ANIMATION

- **Christophe DAYRAUT** : 20 ans d'expérience en recouvrement amiable, contentieux, gestion des risques et management d'équipes

## PUBLIC VISÉ

Gestionnaires et collaborateurs en charge du recouvrement des créances confiées

## PRÉREQUIS

Aucun

## OBJECTIFS

- 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 efficaces lors de leurs entretiens
- Gérer les relations téléphoniques avec le client de bout en bout de la relation

## DURÉE DATE & TARIF



7h



Nous consulter



**Tarif adhérent**

1010 € HT / participant

**Non adhérent**

1160 € HT / participant

**Intra** : nous consulter

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Exposé théorique
- Échanges interactifs

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Utilisation de diaporama