

Le téléphone, accélérateur des règlements

❖ ORGANISATION DE CETTE FORMATION

Durée : 2 jours

1er jour : 9h30 / 12h30 - 13h30 / 17h30

2ème jour : 9h / 12h30 - 13h30 / 17h

❖ PUBLIC CONCERNE

Les collaborateurs qui, par leurs appels, peuvent agir sur l'accélération des règlements

❖ OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- > Sensibiliser aux enjeux financiers que représentent les retards de règlements
- > Apprendre à communiquer par téléphone avec un débiteur pour lui demander un règlement
- > Préserver la relation commerciale et l'image de l'entreprise
- > Mettre en place une méthode rigoureuse et systématique de suivi des comptes clients

❖ THEMES ABORDES

- > Sensibilisation aux enjeux financiers
- > Analyse du processus de suivi actuel de l'encours
- > Les avantages d'une médiation avant et après échéance
- > Définition du recouvrement
- > Les spécificités de la communication téléphonique
- > Les 4 profils du gestionnaire de comptes clients
- > Les facteurs de communication
- > Préparation et analyse des dossiers : les éléments comptables, le contexte, mes objectifs
- > La prise de contact avec son débiteur
- > Présenter l'objet de son appel sans stress, ni agressivité
- > Comprendre le filtre de perception de l'autre
- > Se fixer des objectifs précis : le PQQCC
- > Les questions qu'il ne faut pas oublier de poser pour atteindre ses objectifs
- > Analyser les causes réelles du retard
- > Réponses aux objections
- > La reformulation
- > La conclusion
- > Le suivi du dossier après l'appel
- > **Etudes de cas pratiques : appels en réels**