

PARTICIPANT(S) :

Toute personne chargée de relancer les impayés par téléphone.

ORGANISATION :

Durée : 14 heures

Lieux : Campus du lac ou Campus de Libourne

INTERVENANT(S) :

Formateur expert dans la gestion de la relation client.

VALIDATION DE LA FORMATION :

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

CAMPUS DU LAC

N° SIRET 410 581 102 00010

Code APE-NAF 8542Z

N° Existence 7233 042 4333

Site de Bordeaux

10 rue René Cassin - CS 31996 -

33071 Bordeaux Cedex

Tél. 05 56 79 52 00

campus@formation-lac.com

Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder

33504 Libourne Cedex

Tél : 05 57 25 40 66

campus@formation-lac.com

OBJECTIFS

Nature de l'action : Acquisition de compétences

- Recouvrer les créances par téléphone.
- Maintenir une relation commerciale par téléphone.
- Maîtriser les techniques et le vocabulaire liés à la relance des impayés par téléphone

MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Alternance de théorie et de cas pratique au travers d'exercices et de jeux de rôles.

Pédagogie favorisant les échanges d'expérience entre participants.

Utilisation d'une salle de télémarketing pour une écoute individuelle et collective des pratiques.

CONTENU DU PROGRAMME

UTILISER UNE BONNE COMMUNICATION ORALE.

La communication positive par téléphone.

Les mots à éviter.

La rigueur et la fermeté verbale.

SE PRESENTER ET CONVAINCRE LE CLIENT.

La recherche du bon interlocuteur.

La présentation de l'objet de l'appel.

L'identification des causes du retard de paiement.

ORGANISER LE MESSAGE PHASE PAR PHASE.

La réponse aux objections du client.

L'argumentation persuasive.

Les techniques de relance les plus efficaces.

CONCLURE AVEC PROFESSIONNALISME.

La reformulation de l'accord négocié.

La prise de congé positive.