

FORMATION

RELANCES DE PAIEMENT PAR TELEPHONE

PROGRAMME

OBJECTIF :

A l'issue de cette formation être capable de :

- Acquérir des méthodes et outils pour conduire et faire aboutir un entretien de relance paiement au téléphone
- Savoir doser sa fermeté sans se départir d'une attitude humaine.
- Obtenir un paiement en conservant le client.

POUR QUI : Responsables et collaborateurs des services comptables ou commerciaux
Toute personne amenée à relancer des factures impayées.

DURÉE : 2 jours

MÉTHODE ET MOYENS : Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques et mise en situation.

LES FONDAMENTAUX D'UNE BONNE COMMUNICATION TELEPHONIQUE

L'interactivité, le rapport de confiance, l'empathie, les filtres dans toute communication, le verbal et le non verbal, l'écoute active, l'expression orale (voix et vocabulaire, la bienveillance verbale), la gestion du stress...

LA RELANCE DES FACTURES IMPAYEES

Avant l'appel :

Prendre conscience de l'importance de ce type d'action
Connaître l'historique complet du dossier
Préparer le scénario : schéma de l'appel et argumentation

Pendant l'appel :

Trouver le bon interlocuteur
Le faire parler : savoir questionner
Négocier une solution acceptable pour les deux parties
Solutions pour un engagement ferme du client
Garder une attitude positive et commerciale, quelle que soit la situation

Après l'appel :

Le suivi technique nécessaire
La mesure des résultats

MISE EN PRATIQUE AVEC APPELS RÉELS

Accompagnement au poste de travail avec appels réels pour une mise en pratique optimisée des techniques abordées lors de la phase théorique

Organisation d'une journée d'accompagnement :

Bilan personnalisé des objectifs assignés lors de la phase théorique
Appels réels avec analyse et corrections simultanées
Objectifs et indicateurs d'évaluation personnalisés en fin de journée

DÉCUPLEZ VOS CHANCES
DE RÉUSSIR, DITES OUI
À LA FORMATION !