

Formation Balmont

1 Formatrice - 20 ans d'expertise - 80 thèmes de Formation - 7800 Stagiaires

Réussir la relance des impayés avec succès

Objectifs

- Connaître les techniques pour recouvrer les impayés par téléphone
- Anticiper les situations d'impayés
- Concevoir un argumentaire adapté en fonction de la personnalité du débiteur
- Responsabiliser le débiteur tout en conservant un bon relationnel et en maintenant la relation commerciale et une bonne image de notre entreprise.

Public

Comptable client, assistant crédit manager, administration des ventes, chargé de recouvrement, chargé de relance au téléphone...

Prérequis

Être déterminé pour s'impliquer personnellement dans la formation, pour s'approprier les techniques et pour en recueillir tous les bienfaits.

Programme

Comment désamorcer les situations d'impayés

- Les enjeux et l'impact en trésorerie
- Les principes de la communication interpersonnelle
- Partage d'expérience des situations rencontrées
- Comprendre les causes de défaillances de paiement
- Moyens à mettre en oeuvre pour pallier l'amplification des situations
- Comment optimiser leur organisation et le suivi

Se préparer pour réussir les relances

- Les 6 typologies des mauvais payeurs et leur comportement
- Leur besoin, leurs motifs, les pièges à déjouer
- Comment franchir les barrages du téléphone
- Les 7 règles de l'entretien téléphonique
- Positionner sa voix, son débit, le rythme, les silences, l'articulation
- S'entraîner avec de nouveaux comportements

Concevoir les arguments pour faire passer le message difficile

- Se mettre en écoute active pour obtenir les informations utiles
- Différencier les faits, énoncer les conséquences pour transmettre un message clair
- La technique du C.A.B. pour argumenter
- Adapter ses arguments aux profils de personnalité
- S'entraîner à garder la maîtrise face aux objections
- Négocier des délais
- Conclure l'entretien et verrouiller les propos

Pédagogie de la formation

Questionnaire permettant de se positionner et de s'auto-contrôler.

Les apports théoriques alternent avec la mise en pratique (Triangle SVP de Karpman, Process Communication® et Communication Non Violente).

Les exercices d'application variés avec des mises en situation issues du vécu des participants. Élaboration d'un plan d'action personnel.

Support de formation complet avec des fiches mnémotechniques.

A l'aide des NTIC, possibilité de suivi personnalisé d'une heure ; à l'initiative du participant.



Durée : 2 jours (16H de F°)

Tarif : 1372€ net de taxes

Dates : 2 & 3 Fév. 2022 - 28 & 29 Avril 2022 - 8 & 9 Juin 2022 - 5 & 6 Oct. 2022 - 5 & 6 Déc. 2022 ou démarrage immédiat

Lieu : Écully ou à définir

Code : RC0608

Intervenant :

Chantal Englebert-Balmont

Tél : 04.78.33.57.59

06.80.05.03.76

Mail: formation@balmont.net

