



Réussir le recouvrement amiable Phase 2

Formation présentielle

Durée : 7 heures

PUBLIC

Collaborateurs des agences en relation avec les prospects

LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris

Sessions intra : selon demande

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « Réussir le recouvrement amiable, phase 1 »

TARIF

Nous consulter

INTERVENANT

Formateur expert en gestion contentieuse

CONTACT

ihc@batigere.fr

03 87 39 57 03

CONTENU PÉDAGOGIQUE

1 / 1

1. Retour sur les 5 étapes de l'entretien de relance amiable

- ▶ Préparation / introduction
- ▶ L'écoute / La découverte
- ▶ La reformulation
- ▶ L'argumentation / La négociation
- ▶ L'accord / La concrétisation / La conclusion

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ▶ Aborder l'entretien de recouvrement sans stress, sans agressivité et avec succès et à déculpabiliser.
- ▶ Adapter son mode de fonctionnement en fonction des interlocuteurs et des situations.
- ▶ Préserver la relation commerciale et l'image de l'entreprise.
- ▶ Mettre en place une méthode rigoureuse et systématique d'organisation et de suivi des comptes clients.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances/compétences et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires.
- ▶ Matériel pédagogique : support de formation PPT.
- ▶ Activité interactive : temps d'échanges avec les participants.

MODALITÉS DE POSITIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

Modalités de positionnement :

- ▶ Entretien avec l'équipe pédagogique en amont et le client ou son représentant pour l'identification des besoins des bénéficiaires.
- ▶ Autopositionnement sur des compétences.
- ▶ Recueil des attentes des bénéficiaires par le formateur en début de session.

Modalités d'évaluation des acquis :

- ▶ Pendant la formation, validation des acquis en temps réel par le questionnement et la contribution des stagiaires.
- ▶ En clôture de session, bilan de fin de formation individuel réalisé par le formateur.
- ▶ Evaluation de la satisfaction à chaud.
- ▶ Evaluation du transfert des acquis en situation professionnelle via les évaluations à froid notamment dans le cadre des entretiens professionnels et annuels.
- ▶ Mise en place de mesures correctives si nécessaire.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- ▶ Pour accéder à cette formation, il faut en faire la demande lors des entretiens de développement ou lors de la campagne de recueil des besoins en formation.
- ▶ L'accord hiérarchique est nécessaire.
- ▶ Les délais d'accès sont variables et dépendent du calendrier des formations.

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- ▶ Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur vos besoins afin de mettre en place les solutions optimales pour vous accueillir.
- ▶ Merci de nous envoyer un message sur la boîte mail IHC.