



Points forts : La formation Recouvrements des impayés s'adresse aussi bien **aux collaborateurs de services comptables qu'aux chargés de clientèle**.

Elle permet à vos collaborateurs de **gagner en technique et en confiance** : les piliers essentiels de la réussite de vos opérations de relances des impayés.

Objectifs

- **Utiliser** efficacement le téléphone comme un outil privilégié de relance
- **Organiser** la relance des impayés
- **Préserver** la relation commerciale

Programme

► Connaître les principes de l'outil téléphone

- Ses avantages, ses contraintes et ses exigences
- Son impact et son intérêt pour relancer les impayés

► Maîtriser l'approche vers votre clientèle

► Préparer votre phoning

- Avoir un dossier client complet
- Rédiger son objectif d'appel

► Développer l'efficacité de vos relances

- Savoir répondre aux objections
- Conserver une attitude commerciale

► Développer une attitude de médiateur auprès de votre clientèle

- Reconnaître les vraies raisons de l'impayé et faire rechercher par le client des solutions
- Oser dire les choses, ne pas culpabiliser, adopter un discours efficace et des attitudes idéales
- Garder la maîtrise de l'entretien téléphonique "sans perdre le client"

► Négocier la solution pour aboutir à un accord

- Conclure l'appel par un résultat concret
- Obtenir un accord avec implication et engagement du client

La capacité d'évolution d'une entreprise passe par la gestion saine et rigoureuse de sa trésorerie et, à cet égard, la relance des impayés doit être considérée comme un acte commercial à part entière, avec son organisation spécifique et ses techniques propres.

Démarche pédagogique

Formation pratique et concrète, basée sur des situations réelles.

La formation donne lieu à la conception ou à l'optimisation d'outils existants (trame, fiche de traitement des objections). L'expérience et la mise en pratique, sur le terrain des participants, sont prises en compte pour affiner les techniques utilisées.

Commentaires et conseils personnalisés.


Formatrice :

Intervenante spécialiste en techniques de vente, négociation et relation client.

Formatrice sélectionnée par le CEPPIC pour ses compétences techniques et son expérience significative, tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie.

Public

Collaborateur de service comptable. Assistant(e) commercial(e).
Personne chargée de clientèle (agents immobiliers, adv, etc.)

 194, rue de la Ronce
76230 ISNEAUVILLE

 www.ceppic.fr



Toutes nos formations
sont réalisables
sur mesure en
intra-entreprise

CONTACT

Isabelle PROTAIS

02.35.59.44.17

isabelle.protais@ceppic.fr

Durée : 1 jour, 7h **Tarif** : 550 € HT

Réf : C0520

Prérequis

Pas d'exigence spécifique

Modalités d'évaluation


Evaluation des acquis tout au long de la formation avec des exercices pratiques et des quizz.

Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

5 453 personnes formées en 2022

Dates de session

Nous consulter

 194, rue de la Ronce
76230 ISNEAUVILLE

 www.ceppic.fr



Toutes nos formations
sont réalisables
sur mesure en
intra-entreprise

CONTACT

Isabelle PROTAIS

02.35.59.44.17

isabelle.protais@ceppic.fr