

LA RELANCE DES IMPAYÉS PAR TÉLÉPHONE

OBJECTIFS

- Acquérir une méthode rigoureuse de relance pour accélérer les encaissements
- Optimiser l'organisation de ses relances pour développer son efficacité au téléphone
- Préserver et développer les relations commerciales et renforcer la relation client
- Engager le client à agir

PRÉREQUIS

Aimer le contact et la loyauté et avoir déjà pratiqué la relation client au téléphone

DURÉE

1 journée de 7 heures

EVALUATION

- A chaud et à froid
- Attestation de fin de stage.

Bertrand Morel-Besset
Formateur-conseil
Port. 06 82 86 71 35
Tel. 09 61 01 38 05

bertrand.morel-besset@wanadoo.fr
www.formateur-conseil.com

PUBLIC

Toute personne ayant en charge la relance téléphonique de factures en retard de paiement

PROGRAMME

- Révision : les bases de la relation client au téléphone
- Les fondamentaux de la relance des impayés :
 - ✘ La procédure : protocole, techniques, échéances
 - ✘ Les aspects juridiques
 - ✘ Les conséquences financières et relationnelles
- Les préalables à la relance :
 - ✘ Etablir son calendrier de relances
 - ✘ Se renseigner sur l'affaire en question
 - ✘ Avoir un interlocuteur attiré
 - ✘ Préparer son discours :
 - Les bons mots et ceux à éviter
 - Les bonnes questions pour comprendre
 - Les formules "coussin"
 - Les arguments
 - Les objections aux réponses classiques
- La relance au téléphone :
 - ✘ Structure de l'entretien efficace : Contact / Comprendre / Convaincre / Conclure
 - ✘ Reformuler pour éviter les malentendus
 - ✘ Bien réagir dans les cas difficiles :
 - Passer les barrages
 - Recadrer le client bavard
 - Bien se comporter face au client agressif
 - Faire face à la mauvaise foi
 - ✘ S'affirmer en préservant la relation : technique du DESC
 - ✘ Argumenter pour obtenir et le consentement de l'interlocuteur et le règlement à un moment précis déterminé
 - ✘ Confirmer l'entente
- Le contrôle des relances et l'analyse des factures concernées :
 - ✘ Détecter et déchiffrer les impayés
 - ✘ Classer les causes et les clients concernés par catégories
 - ✘ Croiser les données pour déterminer les profils des clients qui payent mal, à quelle fréquence et pour quel montant
 - ✘ Consigner chronologiquement les retards
 - ✘ Etablir des indicateurs et mesurer l'efficacité des relances

MODALITÉS D'INTERVENTION POSSIBLES

- Exposés avec diaporama
- Réflexions collectives et individuelles
- Exercices pratiques et mises en situation

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Mise à disposition d'outils à tester rapidement
- Cette formation permet d'allier efficacité et bien être
- Un moment privilégié pour faire le point et redonner du sens à ses pratiques quotidiennes.