

### OBJECTIFS :

Comprendre les rouages de la communication efficace et de l'écoute active, en contexte d'une relance des impayés.

- Maîtriser les fondamentaux de la communication efficace spécifique à la relance des impayés.
- Identifier et adapter les stratégies de discours en fonction des causes de retard et des profils des clients.
- Répondre adéquatement aux objections et conclure des accords de paiement de manière efficace.
- Effectuer un suivi rigoureux et stratégique post-relance pour assurer les règlements et utiliser des alliés pour faciliter le recouvrement.

### PRÉREQUIS & ACCESSIBILITÉ :

Prérequis :

Aucun

Accessibilité :

- Toute personne en charge de la gestion des créances et du recouvrement des impayés dans une entreprise ou un organisme financier.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap, merci de consulter notre référent handicap.

**DURÉE : 2 jours / 14 heures**

V21.1

màj : 02/21

### Méthode pédagogique et encadrement :

Cette formation est animée par un formateur expert dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées selon les critères qualité d'Aptitudes 21.

L'animation est composée d'apports théoriques, de mises en situations professionnelles et d'exercices pratiques.

### Moyens pédagogiques :

Ordinateurs, logiciels, tableau blanc, vidéo-projecteur, écran.

En fin de formation, vous aurez un accès à la plateforme pédagogique Aptitudes 21 sur laquelle vous pourrez consulter et télécharger vos supports de formation.

### Modalités d'évaluation des objectifs et des résultats :

L'évaluation des objectifs se fait par le formateur, pendant la formation avec les exercices pratiques, les interactions et les mises en situation pratiques.

Le formateur complète un livret d'évaluation selon une grille de compétences précise.

Lieu : 61/69 rue Camille Pelletan  
Espace Emeraude  
33150 Cenon

# Contenu de la formation

## Communiquer et développer une écoute active

- Faire passer le message : voix, mots, temps
- Se faire entendre : le ton, la convivialité, la construction de l'argumentaire
- La reformulation pour faire progresser l'entretien
- La préparation de la relance téléphonique
- La préparation avant l'appel

## Le circuit de paiement de ses clients

- L'identification des causes du retard : savoir adapter son discours en fonction des causes
- L'adaptation du discours aux différents profils payeurs
- Les barrages et les objections
- Comment toucher le client « toujours absent » ?

## Les excuses du client

- Comment répondre à chaque objection client par un argumentaire préétabli ?
- Faire valoir les arguments juridiques
- Répondre au client agressif
- Impliquer le client dans la recherche de la solution
- La conclusion de l'accord, l'engagement du client, la validation

## Assurer le suivi...

- De l'intention de payer au règlement définitif
- Déjouer les embûches créées par le client
- Utiliser intelligemment un agenda de relance
- Utiliser ses alliés dans le recouvrement