

Le recouvrement amiable B2C

SYNOPSIS

Cette journée de formation permet au stagiaire de s'appuyer sur des compétences techniques de recouvrement plutôt que sur des réaction intuitives:

- Compléter le professionnalisme existant par l'acquisition de nouvelles compétences pour gagner en efficacité et donc en performance dans sa communication avec le client/débiteur.
- Acquérir des méthodes et des techniques pour gérer efficacement le client/débiteur au téléphone, et améliorer la capacité de recouvrement.
- Adapter sa négociation de recouvrement à tous les profils (7 familles B2C) de clients/débiteurs pour recouvrer rapidement.
- Prendre du recul face aux situations conflictuelles : maîtriser ses émotions, répondre aux agressions des clients/débiteurs en gardant un discours professionnel.
- S'entraîner sur des situations concrètes.

STRUCTURE

- La formation alterne l'apport théorique, les exercices ciblés et les mises en situations

PREREQUIS

- Faire du recouvrement amiable

SOMMAIRE

Les techniques de communication utiles en recouvrement.

Les 7 familles de clients/ débiteurs B2C : comprendre, convaincre et gérer les différents types de clients/débiteurs.

Les 4 dominantes de communication : reconnaître sa dominante de communication pour optimiser son comportement en entretien de recouvrement.

Mise en application : mettre en œuvre les techniques de recouvrement dans le cadre d'un entretien difficile (jeux de rôle).