

Le recouvrement par téléphone

SYNOPSIS

Cette journée de formation permet au stagiaire d'évaluer son propre mode d'écoute, de répondre avec assurance à ses interlocuteurs et contrôler des situations délicates

- 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.
- Identifier la structure d'entretien téléphonique de recouvrement
- Découvrir son habitude de communication
- 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 fondamentaux de la communication** : bien communiquer pour recouvrer.
- **Structure de l'entretien de recouvrement** : Contacter ; Comprendre ; Convaincre ; Conclure (les 4 'C').
- **Du barrage au verrouillage** : les astuces pour gérer l'entretien jusqu'à la prise de congés.
- **Mise en application** : conduire un entretien de recouvrement (jeux de rôle).