



PROGRAMME DE FORMATION

En présentiel

À distance

2 jours

## MAÎTRISER SA RELATION TÉLÉPHONIQUE ET LA RELANCE DES IMPAYÉS

### OBJECTIFS DE FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Appliquer les techniques de la satisfaction client
- Développer leur aisance relationnelle au téléphone
- Régler les litiges clients avec efficacité et méthodes
- Structurer son entretien téléphonique pour gagner en efficacité
- Définir les procédures

### PARTICIPANTS

- Toute personne en relation avec des clients au téléphone et en charge de la relance des impayés

### PRÉREQUIS

- Exercer la relance des impayés

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ACTIVES

- Positionnement sur-mesure : questionnaire individuel ou audit préalable en amont de l'action pour une adaptation des besoins
- Méthodes pédagogiques interactives tenant compte des attentes, de l'expérience et du vécu professionnel de chaque participant
- Apports théoriques seront illustrés par des exemples concrets et mis en application au cours de chaque séquence pédagogique par le biais d'exercices pratiques
- Formation axée sur des simulations et des analyses de cas concrets
- Utilisation d'outils pédagogiques adaptés selon les objectifs recherchés et le profil des participants
- Support de formation remis au participant en fin de formation

### ÉVALUATION

- Évaluation formative réalisée par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Évaluation des acquis

### LES PLUS

- PAI : un plan d'actions individuel sera formalisé en fin de formation.
- Programmes ajustables à vos attentes
- Accompagnement personnalisé
- Option démarche qualité : SQF – Suivi Qualité Formation : Synthèse détaillée et bilan du formateur.
- Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap, contact référent handicap au 02 43 61 08 47.
- Une expertise<sup>2</sup> de nos formateurs : technique et pédagogie active

### PROGRAMME DE FORMATION

#### 1. Le principe de continuité d'exploitation

- Quels sont les impacts de la satisfaction client ?
- La notion de service client
- Les enjeux commerciaux

#### 2. Le principe d'indépendance des exercices

- L'image de soi et de l'image de l'entreprise
- Les étapes clés de l'appel entrant
- La prise en compte de son interlocuteur
- L'empathie commerciale, l'écoute active des besoins
- La personnalisation du discours, la reconnaissance client

#### 3. Le principe d'intangibilité du bilan d'ouverture

- La structure de l'appel sortant
- La synchronisation verbale : les mots adaptés à son contact
- La transmission du message
- La force de proposition

#### 4. Le principe des coûts historiques

- Savoir gérer ses émotions
- La gestion des litiges clients
- La méthode «ECOV», clés de voûte du traitement des litiges

#### 5. Le principe de prudence

- L'affirmation de soi
- Assumer sa posture dans la relation
- La compréhension de la position de l'Autre

#### 6. Le principe de permanence des méthodes

- Définir les points forts et les difficultés rencontrées.
- Déterminer les enjeux pour l'entreprise : l'impact financier.
- Identifier les sources de litiges et les raisons des retards de paiements.
- Intégrer la notion de relation client : le client est débiteur mais toujours client.

#### 7. Le principe d'importance relative

- Construire un schéma d'entretien de relance.
- Comment se présenter ?
- Comment passer le barrage de la secrétaire, du standard ?
- Bien identifier son interlocuteur.
- Préparer la phrase d'accroche.
- Préparer l'argumentation et la réponse aux objections.
- Savoir adapter son discours en fonction des différents débiteurs et du contexte commercial.
- Savoir être convaincant et être force de proposition.
- Rester ferme sans agressivité.
- Savoir utiliser la reformulation.
- Comment conclure l'entretien.

#### 8. Le principe de non-compensation

- Analyser les contacts avec les interlocuteurs.
- Remonter les informations en transversalité des services concernés.
- Compléter son fichier client.
- Être rigoureux dans le suivi des accords conclus.
- Définir les actions à mettre en place si toujours pas de règlement