

Renforcer l'efficacité de son recouvrement téléphonique

Le recouvrement téléphonique est l'outil central de la relance des impayés, encore faut-il, pour qu'il soit efficace, que les techniques qu'il nécessite soient maîtrisées. Cette journée, basée sur de nombreuses mises en situation, a pour objectif de vous donner les outils et techniques vous permettant d'accroître votre efficacité en la matière.

OBJECTIFS

- Savoir préparer son intervention
- Maîtriser le déroulé de l'entretien
- Se positionner dans des situations "difficiles"

PROGRAMME

La préparation de l'entretien

- Maîtriser le contexte de l'appel téléphonique
- Se fixer des objectifs
- Définir un plan d'entretien

L'entretien téléphonique

- Maîtriser le déroulé
- Les différentes étapes et leur validation
- Les techniques de communication utiles au recouvrement téléphonique
- Les mots "noirs" à éviter dans le cadre de l'entretien

L'après-entretien

- Verrouiller le résultat de son entretien
- Le suivi du recouvrement

Les recouvrements difficiles

- Les situations litigieuses
- Le débiteur "difficile"
- Les grandes typologies d'interlocuteur et le positionnement à adopter

 **1 jour**

prix par participant

740 €HT

code formation : GF24

option restauration

18 € par jour



PRESENTIEL

POUR QUI ?

- Credit management
- Chargés de recouvrement
- Personnels des services juridiques, comptables, administratifs et financiers

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis

SESSIONS

Paris

- 22 avr. 2024
- 21 mai 2024
- 24 juin 2024
- 23 sept. 2024
- 28 oct. 2024
- 25 nov. 2024
- 9 déc. 2024

STAGE / FORMATION

Intitulé _____
Code _____
Date _____ Lieu _____
Prix HT _____ + TVA (taux en vigueur de 20%) _____ Prix TTC _____
Nombre de repas _____ Prix total des repas _____

BULLETIN D'INSCRIPTION

ENTREPRISE

Raison sociale _____
N° SIRET _____ N° TVA _____ Effectif _____
Adresse _____
Tél. _____ Fax. _____

Responsable Formation

M. Mme
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

PARTICIPANTS

M. Mme
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il
apparaître sur votre facture ?

Oui Non
Si oui, numéro _____

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui Non
Numéro de prise en Charge _____

Adresse de votre OPCA _____

RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de _____ € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : CMCIFRPP

Nom _____
Prénom _____

Date _____

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.