

RECOUVREMENT PAR TELEPHONE

OBJECTIF :

L'objectif consiste à donner à augmenter le pourcentage d'utilisation du téléphone par rapport aux courriers, LRAR et au contentieux pour permettre en appliquant des méthodes pratiques, simples et éprouvées :

- De sélectionner le plus vite possible les clients en difficulté passagère des mauvais payeurs et des récalcitrants ;
- De conserver au maximum les clients dans l'entreprise.

A la fin du séminaire, les participants devront avoir pris conscience de la nécessité de s'organiser différemment afin d'améliorer la performance recouvrement de l'entreprise et des moyens à mettre en œuvre. Ils auront tous les éléments pour prendre une décision.

CONTENU :

- La communication en situation difficile,
- La constitution du dossier de recouvrement interne,
- Le recouvrement interne de personne à personne :
QUI ? COMMENT?
- La reformulation et les solutions alternatives,
- L'argumentaire, le canevas et le traitement des objections,
- La négociation avec la solution " gagnant - gagnant ",
- La consolidation et le suivi client,
- Les pièges à éviter,
- Les astuces des mauvais payeurs.

PÉDAGOGIE MISE EN OEUVRE :

Définition des enjeux et des objectifs de chaque participant,
Exposé par chaque participant de sa pratique et de ses besoins,
Pédagogie interactive d'identification des problèmes avec jeux de rôles, intégrant de courtes périodes magistrales

Études de cas pratiques

Application éventuelle sur des cas concrets de l'entreprise,
Entraînement, simulations et prise d'engagements facilitant les acquis.

PARTICIPANTS :

Pré requis : bonne connaissance des principes et pratique assimilée du recouvrement,
Ce séminaire complète utilement le séminaire sur le recouvrement de créances.
Toute personne des services administratifs, juridiques, comptables ainsi que les responsables commerciaux.

DURÉE :

De un à deux jours.

FORMATEUR :

Séminaire assuré exclusivement par un formateur juriste spécialisé.

Parce qu'il est plus difficile de gagner un nouveau client que de le conserver ; parce qu'une procédure a souvent des conséquences irréversibles, beaucoup d'entreprises préfèrent, à juste titre, utiliser

la méthode la plus économique, à tout point de vue du recouvrement des créances par téléphone.

Pour être efficace et performant, le recouvrement par téléphone ne peut s'improviser.

Il se prépare avec une organisation et une méthode particulière et doit se concevoir comme **la première étape** dans un service de recouvrement interne.

Judicieusement utilisé et géré, il peut s'avérer **déterminant en pourcentage de recouvrement** et permettre de faire le tri entre les clients qui ont des difficultés passagères et que vous conserverez dans votre clientèle et les mauvais payeurs à qui vous réserverez alors le recouvrement contentieux.

Vous constaterez rapidement l'effet du recouvrement par téléphone sur vos trésorerie et vos résultats.