

STAGE PRATIQUE SUR LES PRINCIPALES TECHNIQUES D'ENTRETIEN DE RECOUVREMENT

Objectifs

- Permettre au chargé de recouvrement de favoriser par téléphone la relation avec le débiteur puis établir et maintenir un bon climat relationnel tout au long de l'entretien en face à face.
- Permettre au chargé de recouvrement de diriger les entretiens avec les débiteurs en toutes circonstances et avoir un discours performant.
- Permettre au chargé de recouvrement de : traiter les objections des débiteurs difficiles, faire face à la digression et gérer l'agressivité verbale des débiteurs difficiles.
- Vous percevrez à travers ce séminaire, tous les outils pour maîtriser l'**Entretien de recouvrement**, et surtout les outils de base **de scénarios d'entretiens**.

DESTINEE AUX :

- Responsable et collaborateurs des services recouvrement/contentieux et affaires juridiques
- Juristes d'entreprise ou conseillers
- Responsables et collaborateurs des services commerciaux ;
- Toutes personnes en relation avec les débiteurs;

DUREE : 8jours

COMMENT SE DERoule LE STAGE :

Une grande partie de ce séminaire est consacrée à de nombreux cas pratiques, travaux de groupe et jeux de rôles qui permettront aux participants de s'approprier des outils et des méthodes efficaces de recouvrement.

Une documentation complète sur des difficultés pratiques rencontrées, sera mise aux participants à la fin du séminaire. Des attestations de formation seront remises aux participants.

PROGRAMME DU STAGE

QUESTIONS PRATIQUES

- Qualité relationnelle
- Maîtrise de l'entretien
- Faire face aux débiteurs difficiles

QUESTIONS-REponses

I. QUALITE RELATIONNELLE

- Deux situations de communication verbale avec un débiteur
- Fondamentaux de la communication orale avec un débiteur

II. MAITRISE DE L'ENTRETIEN

- Maîtrise des quatre phases de l'entretien avec un débiteur
- Réception d'appel du débiteur

Stage pratique sur l'entretien de recouvrement organisé par smicr/centre de formation en gestion des créances, des ressources humaines et en droit agréé sous le numéro11/0529/mefp/mefp-fafpa/dg/dif

III. FAIRE FACE AUX DEBITEURS DIFFICILES

- Traiter les objections du débiteur
- Faire face à la digression du débiteur
- Désamorcer l'agressivité verbale du débiteur

IV. OUTILS

EXEMPLES DE SCENARIOS D'ENTRETIENS

(C : CREANCIER, D : DEBITEUR). CREANCE COMMERCIALES

- Appel téléphonique avant échéance
- Appel téléphonique à échéance

EXMPLES DE SCENARIOS D'ENTRETIENTS

(C= CREANCIER, D = DEBITEUR). CREANCES CIVILES

- Entretien de négociation par téléphone
- Appel téléphonique au lieu de travail du débiteur