

Le recouvrement comme un acte commercial

❖ ORGANISATION DE CETTE FORMATION

Durée : 2 jours

1er jour : 9h30 / 12h30 - 13h30 / 17h30

2ème jour : 9h / 12h30 - 13h30 / 17h

❖ PUBLIC CONCERNE

Les charges de clientèle et les chargés de recouvrement

❖ OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- > Sensibiliser aux enjeux financiers que représentent les retards de règlement
- > Comprendre le process de découverte de la situation du débiteur
- > Etre capable de convaincre du bien fondé de la démarche
- > Obtenir des règlements rapides
- > Préserver la relation commerciale et l'image de l'entreprise

❖ THEMES ABORDES

- > Aborder le recouvrement comme un entretien de vente
- > Se préparer
 - Intellectuellement,
 - matériellement,
 - physiologiquement
- > Réussir son introduction
 - Elaborer et connaître des phrases d'introduction interrogatives
- > Savoir faire parler le débiteur sur sa situation personnelle
 - Questions ouvertes
 - Savoir se taire
 - Savoir être précis
 - Déculpabiliser vis-à-vis de l'argent
- > Découvrir les causes d'un non paiement
 - Litige,
 - Difficulté financière
 - Mécontentement
 - Incompréhension
- > Reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension du problème
- > Argumenter pour convaincre
- > Négocier une solution si nécessaire
- > Conclure l'entretien
- > Faire un suivi rigoureux de l'accord
- > Rester maître de la situation et du processus de recouvrement
- > Préserver les bonnes relations avec les locataires