

# LA RELANCE TÉLÉPHONIQUE DES PAIEMENTS

RELATION CLIENT

## Méthodes et savoir-faire pour maîtriser son encours client

*Je suis désormais plus à l'aise pour relancer et suivre mes dûs clients tout en préservant une bonne relation commerciale.*

Julie (comptable)



1 jour soit 7 heures



Formation inter



8 personnes maximum



Formation intra

### PUBLIC

- Responsables de service, collaborateur(s), assistantes, etc.
- Toute personne en charge du crédit-client, qu'elle soit nouvelle dans la fonction ou confirmée.

### OBJECTIFS

*A l'issue de la formation, les participants sauront :*

- Conduire l'entretien téléphonique avec aisance et diplomatie ;
- Maîtriser les différentes étapes du recouvrement amiable et contentieux ;
- Évaluer leur **marge de progression** personnelle pour mettre en place des **solutions concrètes** dans l'entreprise.

### MÉTHODE

- Orientation du programme en fonction d'une fiche d'attentes préalablement remplie par chaque participant(e).
- Pour la partie « comportementale » : mise en pratique par jeux de rôle téléphoniques.
- Adaptation aux demandes spécifiques.
- Remise d'un livret.



Réf. MSF1

## PROGRAMME

- Identifier le bon interlocuteur et son niveau de décision.
- Engager l'entretien en professionnel : clarté et convivialité.
- Déceler la nature réelle des freins : faire parler, écouter.
- Répondre aux objections et développer les propositions adaptées à chaque situation : la technique du rebond.
- Maîtriser les entretiens difficiles.
- Faire évoluer le contact : trouver une issue acceptable et positive.
- Conclure avec un résultat : reformuler accord ou engagement.

