



Objectif

- Maîtriser et optimiser ses relances téléphoniques.

Public

- Toute personne en charge de la relance téléphonique dans son activité professionnelle.

Programme d'Intervention

1. Mise en situation

Contexte juridique français : la LME, le code des Marchés Publics

Détection des freins et des leviers pour l'optimisation du cash

Le recouvrement chez vous

Comprendre les contraintes de la communication par téléphone

2. Le contexte de la relance téléphonique

Mesurer les enjeux pour l'entreprise

Prendre connaissance de l'historique des appels précédents : promesses, litiges en cours, etc.

Identifier le type d'appel à effectuer : 1er appel, appel avant mise en contentieux en fonction des stratégies de relance définies.

3. La préparation de l'appel téléphonique

Définir l'objectif de l'appel en fonction de l'historique du compte

Préparer la bonne formule de contact

Travailler le contenu de son appel : les points à valider

4. Les types de débiteurs

5. Les éléments de forme

Adapter son langage

Maîtriser sa voix

Les pièges à éviter (face à l'agressivité client, garder une attitude positive et commerciale)

6. Faire pencher le rapport de force

Eviter les mots et expressions pièges

Parler au présent

Questions ouvertes, fermées, alternatives, comment en jouer ?

7. La réussite des différentes étapes dans le déroulement de l'entretien téléphonique

De la présentation ...

...A la conclusion

8. Après et pendant l'appel, ce qu'il faut noter

Le suivi et la mesure du résultat

Notes / Confirmations d'entretien

Diffusion d'informations (litiges, demandes d'intervention) / planification d'actions à faire

9. Gestion des appels difficiles

Mieux se connaître

Les barrages

Agressivité de l'interlocuteur / Méthode des faits

Construction argumentaire

Négociation : méthode des 3 C

10. Préparation d'un argumentaire spécifique selon les objectifs à atteindre

Informations complémentaires

- Durée : 2 jours + ½ journée de préparation
- Animateur : Consultant spécialiste en formation téléphonique

Notre Méthode

- Apports théoriques et techniques
- Jeux de rôle / simulations d'appels téléphoniques
- Utilisation de fiches pédagogiques (prise de message, construction d'appels téléphoniques)