

CPT-38

RECOUVREMENT DES CREANCES APPROCHE RELATIONNELLE : MAITRISER L'ENVIRONNEMENT JUDICIAIRE DU CONTENTIEUX

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, chaque participant devra mieux :

- Apporter aux participants des techniques pour recouvrer les créances par téléphone et en entretien face à face
- Prévenir les situations de mauvais payeurs
- Adapter son argumentation en fonction de la typologie du débiteur
- Responsabiliser le débiteur sans dévaloriser l'image de sa propre entreprise

CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :

- **Réflexions sur les créances impayées**
 - ✓ Situations rencontrées
 - ✓ Causes de dégradation des situations
 - ✓ Moyens à mettre en œuvre pour éviter la dégradation d'une situation ou comment la résoudre à sa naissance
- **La préparation des entretiens de relances téléphoniques**
 - ✓ La typologie des mauvais payeurs (entreprise et particulier)
 - ✓ Leur profil - Leurs motifs - Les parades
 - ✓ Les spécificités de la relation téléphonique
 - ✓ Le franchissement des barrages au téléphone
 - ✓ La préparation matérielle et psychologique : le choix du moment de la relance
 - ✓ La dialectique du téléphone : les préalables techniques
 - ✓ Les comportements au téléphone
- **L'entraînement à la négociation**
 - ✓ L'argumentation de recouvrement de créances
 - ✓ Argumentation préventive et argumentation "d'attaque"
 - ✓ Le traitement des objections
- **La négociation des délais**
 - ✓ La collecte d'informations complémentaires
 - ✓ La conclusion de l'entretien et sa consolidation
 - ✓ Le traitement des cas difficiles

- **S'affirmer et éviter (ou résoudre) les situations de blocage**

- ✓ L'écoute professionnelle
- ✓ Écoute active - écoute passive - écoute silencieuse
- ✓ La positivité et la précision du discours
- ✓ Annoncer et maintenir sa décision

PUBLIC CIBLE :

- ✓ Toute personne chargée du recouvrement des créances
- ✓ Assistant(e)s
- ✓ Secrétaires
- ✓ Collaborateurs (trices)

DUREE DE LA FORMATION :

03 journées de 8 heures chacune

ANIMATEUR :

Formateur spécialisé avec longue expérience