

NÉGOCIER AU TÉLÉPHONE ET OPTIMISER VOS ENCAISSEMENTS

ENJEUX

Allier l'efficacité et la rapidité à moindre coût.

Le recouvrement par téléphone est un moyen stimulant pour le personnel. Pour réaliser des relances téléphoniques efficaces et susciter l'attention de l'interlocuteur dès les premiers instants, le choix des mots est déterminant.

À partir des outils orientés solutions, cette formation offre l'opportunité à chacun des stagiaires de créer et s'appropriier son propre lexique adapté à chaque situation d'entretien téléphonique.

PUBLIC

Chargé de clientèle. Conseiller social.
Chargé de recouvrement.

OBJECTIFS

- › communiquer oralement en utilisant les bons mots au bon moment
- › poser les bonnes questions au bon moment pour favoriser le paiement durable du loyer
- › structurer efficacement un programme d'action téléphonique
- › adapter son discours : identifier, renforcer et mobiliser les motivations du locataire.

PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports théoriques et méthodologiques
Mises en situation et analyse de pratiques.
À l'issue de cette formation, un accompagnement personnalisé à distance sera offert aux participants afin qu'ils puissent parfaire leur appropriation des outils enseignés.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

ANIMATION

Christophe PERROT, Formateur en process de recouvrement et relations locataires.

DATES CLASSE VIRTUELLE

3 et 4 avril 2025
3 et 4 juillet 2025
9 et 10 octobre 2025

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?

2 PENDANT - EN GROUPE

- **Les principes généraux du recouvrement par téléphone**
 - › environnement, comportements de l'opérateur, capacités à mettre en œuvre
 - › attitudes favorables, croyances et valeurs, postures
 - › voix, écoute et reformulation
 - › pilotage des appels
- **Les fondamentaux du recouvrement de créances par téléphone**
 - › les règles de base : rapidité, rythme, progressivité, crédibilité
 - › les principes : évidence, relationnel, dominance, compétence
 - › les étapes : objectifs, argumentaires, propositions, négociation
 - › les particularités : silence, refus, objections
- **Méthodologie et fil conducteur**
 - › organisation de la campagne d'appels
 - › visuels avec messages adaptés à la nature et à la chronologie des appels
 - › obtenir l'adhésion du locataire et contractualiser l'accord par courrier
- **Lexique sémantique**
 - › comment parler au locataire en utilisant les mots et tournures orientés solutions ?
 - › effectuer un rappel à la loi sans braquer et susciter la création de solutions chez l'interlocuteur
 - › construire votre lexique sémantique de recouvrement : créer des expressions efficaces et orientées solutions à utiliser au téléphone
- **Législation et éthique du recouvrement téléphonique**

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent

PRIX NET : 1500 EUROS - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS : Patricia SIVAKUMAR - 06 64 41 09 26. patricia.sivakumar@afpols.fr

Personne en situation de handicap : contacter Cécile CROQUIN - 06 76 72 65 07. referenthandicap@afpols.fr