

**Optimiser ses relances clients****Objectifs :**

- Comprendre les enjeux des créances client
- Préparer la relance
- Maîtriser les principes de la communication et les règles de l'entretien téléphonique
- Faire face aux situations difficiles, engager le client à agir
- Assurer le suivi

Public :

Toute personne chargée du suivi des encaissements et du recouvrement des impayés.

Pré-requis : aucun

Accessibilité : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un **réfèrent handicap** étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'information : rendez-vous sur notre site [CCI Formation 49](#) .

Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Compétences visées :

- Optimiser ses relances clients et maîtriser sa communication.

Points forts :**Indicateurs de satisfaction et de performance :**

Une offre riche et diversifiée avec plus de 200 formations sur des thématiques très ciblées.

Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur [notre page CCI Formation Continue](#).

Modalités pédagogiques :**Méthodes :**

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, exercices d'application, d'ateliers de travail.

Equipement matériel :

La CCI de Maine et Loire vous accueille en proximité dans ses 3 établissements de Formation à Angers, Cholet et Saumur. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur notre site Web [CCI Formation 49](#), nos trois campus, ateliers techniques, laboratoires

Equipe pédagogique :

Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

INFORMATION

1 jour (7H)

€ 360 €

Session(s) à Angers

- 11 octobre 2021



Formation régionale

**Validation / Certification :**

A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM – quizz – mise en situation ...).

Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.



Programme :

LE LANGAGE TELEPHONIQUE

- Vocabulaire
- Expressions
- Formules
- Au travers des mots et la manière de dire, communiquer chaleur, assurance, fermeté

TYPOLOGIE DES DEBITEURS

- Déterminer la typologie des débiteurs et l'action à mener qui en découle

METHODES DE RELANCE

- Les méthodes de relance
- Les différents modes d'association
- lettre
- fax
- appels de prévention
- appels de relance

EN AMONT DE L'APPEL

- Le barrage et les argumentaires
- Construction des argumentaires adaptés à chaque type de débiteur
- présentation (nominative)
- vérification
- phrase d'accroche
- argumentation préventive ou d'attaque
- traitement des différentes objections et des parades correspondantes

OPTION

Formation individualisée au poste de travail, dans un délai de 15 jours après la formation :

- écoute et analyse des appels
- cadrage des acquis
- détermination des axes de progrès individuels.

Repas offert.