



Recouvrement

## Diminuer ses impayés grâce aux techniques de recouvrement à l'amiable

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4/5 | ACC-REC | Évaluation qualitative de fin de stage |  
Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Compétences Métier › Comptabilité - Fiscalité - Gestion › Recouvrement

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 23/05/2024.

### Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Expliquer les avantages de relancer par téléphone dans le recouvrement à l'amiable
- Identifier les pièges à éviter lors des relances téléphoniques
- Classer les clients en fonction de leur typologie et identifier les 5 profils clients
- Intégrer et prendre en compte les points de vigilance liés à chaque profil client
- Utiliser efficacement la communication pour améliorer la relation téléphonique
- Evaluer l'image de l'entreprise transmise lors des appels téléphoniques
- Utiliser la voix de manière appropriée en termes de débit, d'intonation et de timbre
- Identifier les mots à éviter et à utiliser lors des appels de recouvrement à l'amiable
- Préparer efficacement les appels en fonction des conditions d'efficacité des relances amiables
- Suivre le client de manière appropriée dans le processus de recouvrement à l'amiable.

### Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel\* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode\*\* démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

\* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

\*\* ratio variable selon le cours suivi

## Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## Public concerné

Comptables, commerciaux, assistants commerciaux.

## Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

# Programme

## 1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

## 2) Pendant la formation

### Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

### Pourquoi relancer par téléphone ?

- Comprendre les avantages de cet outil
- Connaître les pièges à éviter

### Identifier la typologie de vos clients

- Identifier les 5 profils clients
- Prendre en compte les points de vigilance

### Améliorer la relation téléphonique

- Comprendre l'importance de la communication
- Quelle image donnez-vous de votre entreprise ?
- Utiliser sa voix
  - Débit
  - Intonation
  - Timbre
- Identifier les mots à éviter et à utiliser
- Précipiter l'action avec l'utilisation des temps

### Préparer les appels

- Identifier les conditions d'efficacité des relances amiables

- Organiser des appels
- Identifier les types d'appels : de la première à la troisième relance
- Suivre le client

### **Relancer téléphoniquement la première fois**

- Définir les objectifs de cet appel
- Définir le ton à employer
- Identifier les barrières entre vous et le payeur
- Comment passer les barrages qui vous séparent des responsables ?
- Déceler les excuses clients
- Comment répondre aux excuses ?
- Comment identifier et diagnostiquer les causes du retard ?

### **Déjouer les embûches créées par le client**

- Comment les déjouer ?
- Comment joindre les clients toujours absents ?
- Savoir reconnaître son interlocuteur et le valoriser
- Savoir s'adapter aux différents profils d'interlocuteurs

### **La seconde relance et la troisième**

- Adapter le ton et la démarche

### **Savoir gérer son temps efficacement**

- Savoir transmettre des informations en interne

### **Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)**

- *Autodiagnostic*
- *Mises en situation : atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *Exercices d'entraînement*
- *Analyse de scénarii*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Jeux de rôle*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

### **Synthèse de la session**

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

## **3) Après la formation : consolider et approfondir**

- Pendant 3 mois après la formation, les participants bénéficient d'un suivi personnalisé asynchrone auprès du formateur par courriel
- Ils reçoivent des feedbacks et des conseils personnalisés en relation avec les sujets abordés en formation

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

### **Modalités d'évaluation des acquis**

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

## **Accessibilité de la formation**

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

## **Modalités et délais d'accès à la formation**

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.