

OBJECTIF(S) OPERATIONNEL(S)

A l'issue de l'action de formation, le ou la participant(e) sera capable de :

- Traiter un impayé en conservant la relation client

OBJECTIF(S) DE L'ACTION DE FORMATION

Utiliser les outils de communication en matière de recouvrement
Conduire ses appels de relance pour obtenir le paiement
Choisir ses indicateurs de mesure de performance

PUBLIC

Agents comptable, service litige et recouvrement.

PRÉREQUIS

Personne majeure et francophone.

MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES DE L'ACTION DE FORMATION

Prise en compte des attentes et des besoins identifiés préalablement à l'action de formation.
Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.

LIEU DE FORMATION

CCI Campus Moselle – 5, rue Jean-Antoine CHAPTAL 57070 METZ
Cette formation est possible en présentiel ou en distanciel grâce à une connexion avec votre ordinateur ou votre smartphone.

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Inscription via notre bulletin d'inscription : au minimum 15 jours avant le démarrage de la session
Si prise en charge par un OPCO : vous devez en faire la demande à votre OPCO un mois avant le démarrage de la session.

CONTACTS

Téléphone : 03 87 39 46 66
Mail : formationcontinue@moselle.cci.fr
Web : www.cciformation.org

ACCESSIBILITE



Tous nos sites répondent aux conditions d'accessibilité et sont desservis par les réseaux de transport urbain.
Le centre mobilisera les moyens adaptés au handicap avec les structures existantes.

PROGRAMME

Les enjeux du non- paiement

Les règles de l'entretien téléphonique

Comportement

Attitude

Discours

Structure de l'entretien

La gestion des situations tendues

Rester maître de soi et de l'entretien

Traiter l'objection et la réclamation

La négociation

Trouver une solution avec le client pour le faire adhérer

La prise d'engagement

Vos actions

Celles du client

Objectifs individuels de progression

SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Document d'évaluation de satisfaction, test des acquis, attestation de présence, attestation de fin de formation individualisée.

Evaluation des acquis en cours de formation par des outils adaptés et communiqués en début de l'action de formation (exemples : quizz, mises en situation, jeux de rôle, ...)

DATES Site de Metz (autre sur demande)

22, 23 février 2024

3, 4 juin 2024

5, 6 septembre 2024

14, 15 novembre 2024

DISPOSITIONS PRATIQUES

Effectif maximum : **8 participants**

POUR ALLER PLUS LOIN

Communiquer efficacement.