

### OBJECTIFS

---

Développer ses capacités de communication et de négociation.  
Adopter des techniques de communication efficaces pour prévenir et gérer les situations difficiles.

### PUBLIC

---

Agents comptable, service litige et recouvrement.

### PRÉREQUIS

---

Pas de prérequis.

### OUTILS ET METHODOLOGIE PÉDAGOGIQUE

---

Point en amont de la formation avec restitution du besoin client.  
Point en fin de journée de formation, recueil des impressions, régulation sur les autres journées en fonction de l'évolution pédagogique.  
Évaluation à chaud en fin de formation, débriefing sur l'écart éventuel, formalisation d'une régulation sur les points soulevés.

### MOYENS D'ENCADREMENT DE LA FORMATION

---

CCI Formation s'engage à adapter chaque formation aux besoins réels du stagiaire. L'animation est basée sur une pédagogie active, avec des exercices pratiques et personnalisés qui permet l'ancrage en temps réel. Cette animation s'appuie sur une alternance d'exposés théoriques et pratiques.  
Vidéo-projection. Support de cours délivré à chaque participant. Travaux pratiques.

### LIEU DE FORMATION

---

CCI FORMATION – 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 directe via son CPF - [www.moncompteformation.gouv.fr/](http://www.moncompteformation.gouv.fr/)  
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](mailto:formationcontinue@moselle.cci.fr)

### ACCESSIBILITE

---



CCI Formation Metz est totalement accessible aux personnes en situations d'handicap  
Nos intervenants savent adapter leurs méthodologies pédagogiques en fonction des différentes situations d'handicap

## **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 formation individualisée.*

## **DATES Site de Metz (autre sur demande)**

---

**11, 12 février 2021**

**27, 28 septembre 2021**

## **DISPOSITIONS PRATIQUES**

---

Effectif maximum : **8 participants**

## **POUR ALLER PLUS LOIN**

---

Communiquer efficacement.