

### Votre contact

Lore CHATILLON  
05 49 61 20 66  
[chatillonl@poitou.ifrb.fr](mailto:chatillonl@poitou.ifrb.fr)

### Durée

1,50 jour(s)  
10:30 heures

### Public

Chargé d'Affaires, Assistante de direction, assistante administrative, secrétaire

### Pré-requis

Être en poste depuis 3 mois minimum  
Avoir idéalement une première expérience de recouvrement

### Moyens pédagogiques et supports

Face-à-face pédagogique comprenant des apports théoriques, des études de cas et des mises en situation  
Alternance des pratiques permettant une parfaite appropriation des méthodes et outils

### Profil de l'intervenant

Consultant-formateur sénior disposant d'expériences significatives en accompagnement des entreprises du BTP

### Objectifs de la formation

Maitriser les principes de la communication et les règles de l'entretien physique et téléphonique

Gagner en efficacité dans le traitement écrit et oral des réclamations

### Objectifs pédagogiques

Connaître les règles de l'accueil physique et téléphonique

Adopter un comportement d'accueil et répondre aux attentes des usagers

Réussir le traitement ajusté pour chaque réclamation

Rétablir la confiance et la satisfaction des clients mécontents tout en préservant sa sérénité

### Contenu

#### ⇒ La notion d'accueil dans une entreprise

- Qu'est-ce que l'accueil ? Pourquoi se former à l'accueil dans une entreprise ?
- Comprendre le principe de la qualité de service à l'accueil et son importance pour l'image de son entreprise

#### ⇒ Appréhender les fondamentaux de l'accueil physique et téléphonique en entreprise

- Le langage non verbal ou les postures à adopter
- Le langage verbal de l'accueil physique
- Identifier et maîtriser le vocabulaire conventionnel du téléphone professionnel
- Assurer une réception téléphonique
- Intégrer les techniques particulières propres à l'accueil téléphonique en entreprise

#### ⇒ Identifier le type de débiteur défaillant

- Déterminer la typologie du client (typologie comportementale, mauvais payeur, PME, Grands Comptes...)
- Les causes des défaillances ou de non-paiement
- Analyse spécifique de chaque motif d'impayé

#### ⇒ Les fondamentaux du recouvrement amiable

- Se préparer à écouter et analyser une réclamation
- S'intéresser à son interlocuteur par l'écoute active
- Comprendre les 4 comportements types de la personne et savoir y répondre
- Se comprendre pour comprendre l'autre

#### ⇒ Négocier et obtenir l'engagement du débiteur dans des situations simples et difficiles

- Découvrir les causes réelles du retard ou du non-paiement et écouter activement pour faire s'exprimer
- Se préparer à l'imprévu, déjouer les tentatives de manipulation
- Reformuler, développer l'empathie
- Argumenter, traiter les objections, confirmer les points d'accord
- Faire s'engager l'interlocuteur et « verrouiller » le bouclage de l'appel, prendre date et conclure
- Savoir menacer d'un recouvrement contentieux et dire ce qu'on va faire
- Garder la maîtrise de l'entretien, écouter et décrypter les non-dits
- Manifester une attitude et un ton ferme, recentrer avec diplomatie

