

Relancer les factures par téléphone

Durée: 1 jour

Objectifs: Revoir les techniques de relance de facture par téléphone. Optimiser l'organisation de son travail de relance pour développer son efficacité au téléphone. Gérer les mécontentements, les situations difficiles.

Profils: Assistant(e)s et chargés de recouvrement

Méthodes: Alternance entre exposés théoriques et pratiques, mise en situation sous la forme de simulations, exercices et auto diagnostics.

Prérequis: Etre à l'aise avec les chiffres, maîtriser les opérations arithmétiques de base.

Évaluation: L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Les règles de l'entretien téléphonique et de la communication

Principes de base de la communication

Les paramètres de la voix

Le vocabulaire et les termes appropriés

Le fil conducteur

L'appel téléphonique de relance

Préparer sa relance

Les différents styles d'appels (1ère relance, relance répétitive...)

Les différents types de clients ou fournisseurs (client important, ancienneté, chronologie...)

Se servir du guide de l'entretien (outil interne)

Garder la maîtrise face à des objections et aux réclamations

La négociation par téléphone avec le bon interlocuteur

Gérer les mécontentements

Les différentes situations difficiles et mécontentements par téléphone

Comment gérer un client mécontent, agacé ou énervé

Les obstacles à la communication qu'on peut rencontrer par téléphone

Faire redescendre la pression, le mécontentement afin de pouvoir faire passer son message

Savoir conclure une relance téléphonique

Obtenir une promesse de règlement

Prendre date pour une nouvelle relance si nécessaire

Résumer l'accord obtenu par un mémo écrit de confirmation

Assurer un suivi efficace de ses actions de relance

Suivre les litiges

Actualiser les renseignements

Mettre à jour son agenda

Organiser ses relances

Conserver un historique