Relancer les factures par téléphone

Durée : 1 jour.

Public :

Assistant(e)s et chargés de recouvrement

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.

Pré-requis :

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

Méthodes :

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

Evaluation :

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

Modalités d'accès : Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.
Délais d'accès : Nous contacter.
Accessibilité aux personnes handicapées : Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicaps nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.

adeos
FORMATIONS
contact@adeos-formations.com
T : 04 69 64 72 07
www.adeos-formations.com