

**L'**activité de recouvrement s'inscrit dans un environnement de plus en plus concurrentiel : les clients sont de mieux en mieux informés, ils sont bien souvent en incident de paiement avec plusieurs organismes bancaires ou de crédits et de ce fait, respectent peu les accords passés. Pour les chargés de recouvrement, cette nouvelle donne accentue la difficulté à gérer des négociations avec leurs clients, d'autant plus que réclamer de l'argent n'est jamais facile. En effet, comment persuader un client dans une situation financière difficile de régulariser sa situation, comment argumenter pour obtenir un engagement fiable, tout en préservant les intérêts financiers et l'image de son entreprise dans le cadre d'une solution gagnant-gagnant.

### Objectifs

- ➔ Optimiser le règlement de l'incident de paiement en prenant un accord fiable
- ➔ Maîtriser toutes les étapes de l'entretien de recouvrement en prenant en compte les comportements et attitudes des clients
- ➔ Diminuer son stress au quotidien pour pouvoir proposer une solution gagnant-gagnant
- ➔ Prendre du recul sur les situations du client pour garder le sens du métier

### Compétences développées

- ➔ Adapter sa communication en fonction de ses interlocuteurs
- ➔ Agir et ne pas réagir afin de rester maître de sa communication et éviter l'affectivité
- ➔ Etablir un diagnostic correct en fonction de la situation du client et évaluer une fourchette de négociation
- ➔ Négocier dans une relation gagnant-gagnant
- ➔ Proposer un plan d'action en présentant la solution de manière à ce que le client perçoive l'avantage de régulariser sa situation
- ➔ Obtenir un engagement fiable en établissant un accord mutuel sur le plan d'action
- ➔ Faire face aux difficultés spécifiques du recouvrement : fuite, barrage, indifférence, malentendu, objection
- ➔ Traiter le non respect d'accord

### Bénéfices pour l'entreprise

- ➔ Préserver ses intérêts financiers sans remettre en cause son image
- ➔ Optimiser la performance du recouvrement des créances en termes de temps et de coût
- ➔ Développer la motivation de ses collaborateurs

## Méthode pédagogique

- La méthode pédagogique associe trois principes :
  - la progressivité
  - l'application au métier
  - l'interactivité
- Les activités pédagogiques sont fondées sur :
  - la prise de conscience : jeux de sensibilisation
  - l'acquisition : présentations, lecture et exercices interactifs
  - l'analyse et le partage d'expériences : discussions
  - l'entraînement : jeux de rôles et travaux en sous-groupes

## Modalités pratiques

- Nombre de participants
  - 9 maximum
- Durée du séminaire
  - 3 jours
- Pré-requis
  - Chargés de recouvrement travaillant par téléphone et/ou en visites clients

## Une approche sur-mesure

*Le contenu de la formation est spécifiquement adapté  
au métier des participants et en lien avec  
la stratégie de votre entreprise*