

## Objectif

- Maîtriser et optimiser ses relances téléphoniques.
- Toute personne en charge de la relance téléphonique dans son activité professionnelle.

## Public

## Programme d'Intervention

### 1. Mise en situation

Contexte juridique français : la LME, le code des Marchés Publics

Détection des freins et des leviers pour l'optimisation du cash

Le recouvrement chez vous

Comprendre les contraintes de la communication par téléphone

### 2. Le contexte de la relance téléphonique

Mesurer les enjeux pour l'entreprise

Prendre connaissance de l'historique des appels précédents : promesses, litiges en cours, etc.

Identifier le type d'appel à effectuer : 1er appel, appel avant mise en contentieux en fonction des stratégies de relance définies.

### 3. La préparation de l'appel téléphonique

Définir l'objectif de l'appel en fonction de l'historique du compte

Préparer la bonne formule de contact

Travailler le contenu de son appel : les points à valider

### 4. Les types de débiteurs

### 5. Les éléments de forme

Adapter son langage

Maîtriser sa voix

attitude positive et commerciale)

Les pièges à éviter (face à l'agressivité client, garder une

### 6. Faire pencher le rapport de force

Eviter les mots et expressions pièges

Parler au présent

Questions ouvertes, fermées, alternatives, comment en jouer ?

### 7. La réussite des différentes étapes dans le déroulement de l'entretien téléphonique

De la présentation ...

...A la conclusion

### 8. Après et pendant l'appel, ce qu'il faut noter

Le suivi et la mesure du résultat

Notes / Confirmations d'entretien

Diffusion d'informations (litiges, demandes d'intervention) / planification d'actions à faire

### 9. Gestion des appels difficiles

Mieux se connaître

Les barrages

Agressivité de l'interlocuteur / Méthode des faits

Construction argumentaire

Négociation : méthode des 3 C

### 10. Préparation d'un argumentaire spécifique selon les objectifs à atteindre

## Informations complémentaires

- Durée : 2 jours + ½ journée de préparation
- Animateur : Consultant spécialiste en formation téléphonique

## Notre Méthode

- Apports théoriques et techniques
- Jeux de rôle / simulations d'appels téléphoniques
- Utilisation de fiches pédagogiques (prise de message, construction d'appels téléphoniques)