

GÉRER LES IMPAYÉS À L'AMIABLE

2 jours soit 14 heures

OBJECTIFS

- S'approprier les outils de la communication verbale et non verbale et développer une écoute active
Gérer les clients difficiles
- Sensibiliser et relancer de façon amiable les
- impayés en préservant la relation commerciale,



Tous publics



Aucun prérequis

PROGRAMME

Entrer en relation avec le client

- Annoncer au client le motif de la visite
- Ecouter et prendre en compte les réactions
- Trouver des solutions de paiement en préservant l'intérêt de la société
- Quitter le client en préservant la relation

La prévention des impayés

- Le rôle essentiel du salarié afin de trouver rapidement une solution en accord avec le service de recouvrement amiable
- Trouver une solution qui convient aux deux parties
- Expliquer la solution et la valoriser
- Assurer le suivi des échéanciers des clients
- Prévenir avant la relance.

Gérer les situations difficiles

- Gérer les tensions et les personnalités difficiles
- Les clients en colère ou agressifs

Mise en situation et jeux de rôles