



(14h)

08h-12h et 13h-16h



INTER : 55.000 CFP p/p

INTRA : 238.000 CFP
pour un groupe de 8
participants.



Toute personne de
l'entreprise chargée du
suivi de la facturation et
/ou du recouvrement.

Pré requis : Connaître
les fondamentaux de la
relation client



Formation pratique

Méthode interrogative
par l'analyse de
pratique, d'échanges
d'expérience. Méthode
expositive pour l'apport
théorique. Méthode
active par des exercices
d'application, l'étude de
cas de situations et la
co-construction des
outils.



15 ans d'expérience en
négociation commerciale
avec les centrales d'achats
pour le compte de
multinationales et de PME
Locale. Son expérience au
contact des grandes
surfaces lui confère une
bonne vision des points de
vente et des enjeux du
point de vue du
commercial.



Tel. 410 400

Info@scienteo.com

Relation Client

Réaliser des recouvrements à l'amiable grâce à la relance téléphonique

Objectifs

- Identifier sa fonction et les enjeux de la relation client pour les acteurs de la relation.
- Appliquer les règles d'une communication efficace pour préserver la relation.
- Respecter les étapes de l'entretien téléphonique et ses outils.

Déroulé pédagogique

✦ Identifier sa fonction et les enjeux de la relance client (3h)

- Identifier sa place et ses missions
- Citer les enjeux de la relance client

✦ Appliquer les règles d'une communication efficace (4h)

- Définir la communication interpersonnelle
- Utiliser les outils de la communication efficace
- Développer l'écoute active

✦ Respecter les étapes de l'entretien téléphonique et ses outils (7h)

- Se préparer à appeler le client
- Installer un climat de confiance auprès de son interlocuteur
- Découvrir la situation et la raison du retard de paiement du client
- Présenter une solution et l'argumenter
- Finaliser et engager le client vers une solution
- Suivre la bonne mise en place de la solution

Modalité d'évaluation : Evaluation formative sous forme de quizz, et de mise en situation. Et également, un plan d'action et de progression individuel sur le livret de l'apprenant.