



Durée : 14h

08h-12h et 13h-16h

Lieu : Scienteo



Public

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.



Intervenante

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.