

Négocier un règlement en face à face

❖ ORGANISATION DE CETTE FORMATION

Durée : 2 jours

1er jour : 9h30 / 12h30 - 13h30 / 17h30

2ème jour : 9h / 12h30 - 13h30 / 17h

❖ PUBLIC CONCERNE

Tout collaborateur étant amené à négocier en face à face, avec un client en retard de paiement.

❖ OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- > Sensibiliser aux enjeux financiers que représentent les retards de règlements
- > Apprendre à aborder l'entretien de recouvrement sans stress, sans agressivité et avec succès.
- > Préserver la relation commerciale et l'image de l'entreprise
- > Comprendre les principes de la communication verbale et non verbale et les mettre en application.

❖ THEMES ABORDES

- > Sensibilisation aux enjeux financiers
- > Les clauses financières du contrat
- > Les différents modes de règlement
- > Les différents délais de règlement
- > Préparation de l'entretien :
 - Les éléments comptables
 - Le contexte
 - Mes objectifs
- > Analyse des comportements types :
 - Le tyran
 - L'indifférent
 - Le candide
 - Le coach
- > Comprendre le filtre de perception
- > Bases de l'analyse transactionnelle
- > Comprendre les préjugés du client
- > Se fixer des objectifs précis
- > Les questions qu'il ne faut pas oublier de poser pour atteindre ses objectifs
- > Réponses aux objections
- > La reformulation
- > La conclusion
- > Le suivi du dossier après l'appel
- > **Exercices en réel commentés**