

## **PROGRAMME**

### **NÉGOCIER AU TÉLÉPHONE ET OPTIMISER VOS ENCAISSEMENTS**

(Mixte)

#### **ANIME PAR :**



M. Daniel BOURGY  
A préciser

#### **PUBLIC :**

Personnel confronté à des problématique de recouvrement : Services Pré-contentieux et Contentieux

#### **NOMBRE DE PARTICIPANTS :**

6 - 12

#### **OBJECTIF GÉNÉRAL :**

Le recouvrement par téléphone est un moyen stimulant pour le personnel. Pour réaliser des relances téléphoniques efficaces et susciter l'attention de l'interlocuteur dès les premiers instants, le choix des mots est déterminant.

À partir des outils orientés solutions, cette formation offre l'opportunité à chacun des stagiaires de créer et s'approprier son propre lexique adapté à chaque situation d'entretien téléphonique.

#### **OBJECTIFS OPERATIONNELS**

- Communiquer oralement en face-à-face ou au téléphone en utilisant les bons mots au bon moment
- Parler de la dette locative de manière adéquate sans braquer le locataire
- Poser les bonnes questions au bon moment pour favoriser le paiement durable du loyer
- Structurer efficacement un programme d'action téléphonique
- Savoir s'adapter au discours : identifier, renforcer et mobiliser les motivations du locataire.

#### **PRÉREQUIS :**

Aucun

#### **CONTENU DU PROGRAMME :**

##### **Les principes généraux du recouvrement par téléphone :**

- Environnement, comportements de l'opérateur,
- Capacités à mettre en œuvre-
- Attitudes favorables, croyances et valeurs,
- Postures, voix, écoute et reformulation
- Pilotage des appels

##### **Les fondamentaux du recouvrement de créances par téléphone**

- Les règles de base : rapidité, rythme, progressivité, crédibilité
- Les principes : évidence, relationnel, dominance, compétence
- Les étapes : objectifs, argumentaires, propositions, négociation
- Les particularités : silence, refus, objections

##### **Méthodologie et fil conducteur :**

Entreprendre, coopérer. Vivez l'expérience !



**Daniel BOURGY**  
06 23 01 57 06  
daniel.bourgy@yahoo.fr



- Organisation de la campagne d'appels
- visuels avec messages adaptés à la nature et à la chronologie des appels
- obtenir l'adhésion du locataire et contractualiser l'accord par courrier

#### **Lexique sémantique**

- Comment parler au locataire en utilisant les mots et tournures orientés solutions ?
- Effectuer un rappel à la loi sans braquer et susciter la création de solutions chez l'interlocuteur
- Construire votre lexique sémantique de recouvrement : créer des expressions efficaces et orientées solutions à utiliser au téléphone
- Législation et éthique du recouvrement téléphonique.

#### **MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :**

Mises en situation/ Pédagogie inversée/ Jeux de rôle/ Quizz/ Rappels mémoriels  
Moyens et supports pédagogiques : Documentation digitale

#### **MODALITÉS D'ÉVALUATION / CERTIFICATION FINALE :**

Questionnaire de fin de formation

**DURÉE :** 2 dates - 14 heures

#### **LIEUX DES SESSIONS :**

En présentiel dans les locaux de Planète Terre  
Distanciel : utilisation d'une plateforme de visio-conférence.

#### **ACCESSIBILITE :**

Cette formation est ouverte à tous. Nous nous adaptons. Certaines situations de handicap peuvent néanmoins limiter l'accès à cette formation. Personne en situation de handicap, merci de nous contacter en amont pour que nous puissions prendre en compte vos besoins particuliers.

#### **COÛT :**

**Intra :** Nous consulter

**Inter :** 900,00 € par participant

**Entreprendre, coopérer. Vivez l'expérience !**