



# Réussir le recouvrement amiable Phase 1

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ▶ Appréhender les enjeux financiers que représentent les retards de règlements et les impayés.
- ▶ Aborder l'entretien de recouvrement sans stress, sans agressivité et avec succès et à déculpabiliser.
- ▶ Réapprendre à communiquer par téléphone et de visu avec un locataire pour lui demander un règlement.
- ▶ Adapter son mode de fonctionnement en fonction des interlocuteurs et des situations.
- ▶ Préserver la relation commerciale et l'image de l'entreprise.
- ▶ Mettre en place une méthode rigoureuse et systématique d'organisation et de suivi des comptes clients.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances/compétences et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires.
- ▶ Matériel pédagogique : support de formation PPT.
- ▶ Activité interactive : temps d'échanges avec les participants.

## MODALITÉS DE POSITIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

### Modalités de positionnement :

- ▶ Entretien avec l'équipe pédagogique en amont et le client ou son représentant pour l'identification des besoins des bénéficiaires.
- ▶ Autopositionnement sur des compétences.
- ▶ Recueil des attentes des bénéficiaires par le formateur en début de session.

### Modalités d'évaluation des acquis :

- ▶ Pendant la formation, validation des acquis en temps réel par le questionnement et la contribution des stagiaires.
- ▶ En clôture de session, bilan de fin de formation individuel réalisé par le formateur.
- ▶ Evaluation de la satisfaction à chaud.
- ▶ Evaluation du transfert des acquis en situation professionnelle via les évaluations à froid notamment dans le cadre des entretiens professionnels et annuels.
- ▶ Mise en place de mesures correctives si nécessaire.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- ▶ Pour accéder à cette formation, il faut en faire la demande lors des entretiens de développement ou lors de la campagne de recueil des besoins en formation.
- ▶ L'accord hiérarchique est nécessaire.
- ▶ Les délais d'accès sont variables et dépendent du calendrier des formations.

## PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- ▶ Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur vos besoins afin de mettre en place les solutions optimales pour vous accueillir.
- ▶ Merci de nous envoyer un message sur la boîte mail IHC.

## Formation présentielle

Durée : 7 heures

### PUBLIC

Collaborateurs des agences en relation avec les prospects

### PRÉ-REQUIS

Maîtriser la langue française

### INTERVENANT

Formateur expert en gestion contentieuse

### LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris  
Sessions intra : selon demande

### TARIF

Nous consulter

### CONTACT

ihc@batigere.fr  
03 87 39 57 03

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

1 / 2

### 1. L'intérêt de la relance téléphonique et du contact direct

- ▶ Sensibilisation aux enjeux financiers / Surendettement. Importance du gain ou du coût financier de chaque jour passé (DSO)
- ▶ Prise de conscience du rôle primordial du recouvrement dans les résultats Les avantages d'une médiation avant et après échéance
- ▶ Définition du recouvrement amiable
- ▶ Les risques encourus par le locataire en situation d'impayés (suspension APL, IE, expulsion...)
- ▶ Capacité à mieux s'organiser et à répartir ses tâches
- ▶ Possibilité d'adapter son mode de fonctionnement
- ▶ Savoir gérer et maîtriser un entretien de recouvrement

### 2. Les 5 étapes de l'entretien de relance amiable

#### Préparation / introduction

- ▶ Le dossier (historique, actions en place, la prise de contact, réussir l'accroche, règle des 3 x 20)
- ▶ Capter l'attention
- ▶ Enoncer l'objet de l'appel (sans stress, ni agressivité)
- ▶ Savoir prendre la possession de « l'espace » par téléphone

#### L'écoute / la découverte

- ▶ Le diagnostic de la situation financière
- ▶ Savoir faire parler
- ▶ Le « PQQCCO »
- ▶ Mettre en confiance



# Réussir le recouvrement amiable Phase 1

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

2 / 2

- ▶ Obtenir de l'information
- ▶ Pratiquer l'écoute active
- ▶ Anticiper les problèmes futurs
- ▶ Savoir impliquer son locataire
- ▶ Les questions qu'il ne faut pas oublier pour atteindre ses objectifs

### La reformulation

- ▶ Comment faire !
- ▶ Maîtriser la technique
- ▶ Les intérêts : valider la compréhension, reprendre la parole, bloquer la mauvaise foi
- ▶ A quand s'en servir

### L'argumentation / la négociation

- ▶ Réponse aux objections
- ▶ Construire un argumentaire
- ▶ Expliquer et se servir des arguments au bon moment
- ▶ Faire comprendre à l'interlocuteur ses intérêts

### PUBLIC

Collaborateurs des agences en relation avec les prospects

### PRÉ-REQUIS

Maîtriser la langue française

### INTERVENANT

Formateur expert en gestion contentieuse

### LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris

Sessions intra : selon demande

### TARIF

Nous consulter

### CONTACT

ihc@batigere.fr

03 87 39 57 03