



Savoir négocier et traiter les impayés par téléphone

Formation présentielle

Durée : 14 heures

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ▶ Communiquer oralement en face à face au téléphone.
- ▶ Parler de la dette locative de manière adéquate.
- ▶ Poser les bonnes questions.
- ▶ Structurer efficacement un programme de relance impayés.
- ▶ Adapter son discours.

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.

PUBLIC

Chargé(s) de clientèle
Gestionnaires techniques

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. Identifier les positions du locataire vis-à-vis de sa dette grâce à 6 étapes du modèle de Prochaska et Di Clémente

- ▶ Savoir repérer où en est le locataire sur un cycle et comment il se positionne par rapport à sa dette
- ▶ Connaître la posture, questionnement et les mots adaptés en fonction de la position du locataire
- ▶ Comment l'inciter à progresser jusqu'à s'engager ou comment reprendre ses paiements après une « rechute »

2. Rechercher les points forts de la mobilisation du locataire : le D.B.R.C.

Liste des 21 questions stratégiques pour mobiliser le locataire et s'appuyer sur ses ressources pour l'inciter à un paiement et soutenir un règlement durable de la dette.

- ▶ Susciter le désir de payer chez le locataire
- ▶ Mettre à jour les raisons de payer car la mise en mots des motifs et du bénéfice à payer, influe positivement sur l'action de paiement
- ▶ Identifier les capacités et ressources du locataire là encore la mise en mots des capacités qu'à le locataire influe sur leur mise en œuvre
- ▶ Mettre à jour le besoin de payer qu'à le locataire là aussi la prise de conscience du besoin de payer facilite grandement le paiement subséquent

3. Lexique sémantique oral orienté solutions

- ▶ Mots, phrases et tournures à éviter : ne pas bloquer une situation



Savoir négocier et traiter les impayés par téléphone

CONTENU PÉDAGOGIQUE

2 / 2

- ▶ Mots, phrases et tournures à privilégier : comment favoriser le paiement
- ▶ Evoquer la dette sans braquer le locataire
- ▶ Tournures à éviter / tournures à privilégier
- ▶ Construction d'un dictionnaire sémantique

4. Les principes généraux de la sémantique de recouvrement au téléphone

- ▶ Environnement, comportement à adopter et postures

5. Les fondamentaux du recouvrement téléphonique

- ▶ Règles de base, principes, axes et particularités

6. La campagne d'appel

- ▶ Préparation pratique de la campagne : quand, fréquence, plages horaires efficaces
- ▶ Savoir construire un message pour répondeur sans trahir le secret professionnel tout en favorisant le rapport du locataire
- ▶ Comment passer le barrage du tiers qui fait obstacle
- ▶ Comment construire des messages progressifs sur répondeur
- ▶ Gestion des situations difficiles (parades aux réponses et objections des locataires les plus fréquentes)
- ▶ Le locataire mécontent, agressif

PUBLIC

Chargé(e)s de clientèle
Gestionnaires techniques

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