

OSER

L'orienté Solutions

pour l'entretien de recouvrement

Niveau 1



Cinq clés
pour augmenter significativement
vos encaissements de loyer.

OBJECTIF GÉNÉRAL

Comment remettre le paiement du loyer au cœur des priorités du locataire et pérenniser ses paiements ?

Une méthode unique, EOS, permet de remplir vos objectifs de recouvrement dans le respect de la relation avec votre locataire et de votre qualité de service.

La méthode EOS est une méthode innovante, dont les résultats ont été éprouvés dans de nombreux organismes Hlm. Elle est basée sur une éthique rigoureuse, qui permet d'allier respect du cadre juridique et mission sociale d'accompagnement des locataires.

Le micro-learning niveau 1 vous donnera les premières notions de base, faciles à mettre en œuvre, pour commencer à agir en Orienté solutions.

UN PARCOURS GUIDÉ ET FACILITÉ

Vous bénéficierez de



- 10 mn d'apprentissage par jour pendant 15 jours



- Un temps de formation en synchrone avec le formateur d'1h30. Pour poser vos questions et faire de l'échange de pratiques avec vos pairs



- des exercices pratiques à mettre en œuvre à l'issue de chaque thématique

POUR QUI

- Chargé.e de clientèle, Conseiller.ère social, Chargé.e de recouvrement, managers, personnel d'accueil et de centre de relation clientèle. Toute personne intervenant dans le recouvrement des loyers.
- RH ou directeur de la gestion locative qui souhaitent découvrir la méthode ou accompagner leurs équipes vers une démarche Orienté Solutions.

OBJECTIFS

- Comprendre comment agir grâce à la méthode orienté solutions
- Identifier les principes fondateurs et la manière dont cette méthode **transforme la relation** avec le locataire et le recouvrement des loyers
- Acquérir des **compétences simples** d'entretien orienté Solutions

CONTENU

La maison n'accepte pas l'échec

Quelles sont les secrets d'une action réussie ?

- Comment vous mettre et mettre votre locataire en situation de réussite dans le cadre d'un entretien de recouvrement

Orienté problème vs Orienté Solutions

- Identifier les leviers permettant aux locataires de trouver leurs propres solutions de règlement de leur dette

Qui est le plus important

- Pourquoi et comment instaurer une relation de qualité avec votre locataire au cours de l'accompagnement
- Vous et vos attitudes
- Quelles attitudes adopter pour rendre votre entretien de recouvrement efficace ?

Comment susciter la motivation ?

- La motivation est le moteur de l'action, elle conditionne l'investissement du locataire et la pérennité du paiement de ses loyers
- Comment la susciter ? Quels leviers activer ?

PÉDAGOGIE

- Ce dispositif est proposé en micro-apprentissage.
- Le participant reçoit par mail une capsule par jour pendant 2 semaines soit 10 capsules d'une durée de 15 mn environ. Chaque capsule est construite autour d'exemples concrets issus du terrain, d'apport expert et d'exercice d'application et de mise en pratique.
- A l'issue de ces 10 capsules, une séance est organisée en classe virtuelle.

INTERVENANT

- Christophe PERROT, formateur Afpols, spécialiste de la démarche orientée solutions a contribué à la conception des capsules de micro-apprentissage.
- Il anime également les séances en classe virtuelle.

MODALITÉS

- Parcours 100% digital
- Sur ordinateur ou tablette ou smartphone avec connexion à internet et équipé d'un navigateur récent (éviter Internet Explorer)
- Un casque est recommandé
- Une séance de prise en main peut-être organisée le premier jour (30 mn en visio). Cette modalité est facultative mais vivement conseillée pour accompagner au mieux les participants. Elle permet de faire une présentation du dispositif et d'accompagner chacun pour la première connexion.

TARIF

- 1300 € pour un groupe de 10 personnes

DURÉE ESTIMÉE

- ½ journée

ACCÈS ÉTATS DE CONNEXION

- Un accès aux statistiques de connexion est possible pour le référent client.

LIENS UTILES

- [Fiche en ligne](#)
- [Demander une démo](#) gratuite et sans engagement.

CONTACT

- Mareka DELEPIERRE mareka.delepierre@afpols.fr – 01 40 75 79 10