C0141

**GESTION LOCATIVE ET SOCIALE** IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

# NÉGOCIER AU TÉLÉPHONE ET OPTIMISER VOS ENCAISSEMENTS

**2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL**

## Allier l'efficacité et la rapidité à moindre coût

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.

## PUBLIC

Chargé de clientèle, conseiller social, chargé de recouvrement.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

› identifier les six étapes par lesquelles passe un interlocuteur en situation d'impayé avant de s'engager dans un changement

› utiliser les 21 questions stratégiques permettant de structurer mon échange téléphonique et d'activer la motivation au paiement

› rédiger mon fil conducteur personnalisé pour conduire mon appel de recouvrement

› identifier progressivement les six messages stratégiques dans mes campagnes d'appels structurée

› analyser l'impact des mots et des phrases employés dans ma communication orale.

## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques. Mises en situation et analyse de pratiques. À l'issue de cette formation, un accompagnement personnalisé à distance sera offert aux participants afin qu'ils puissent parfaire leur appropriation des outils enseignés.

## ÉVALUATION

Chaque stagiaire sera questionné en amont, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.

## ANIMATION

Christophe PERROT, Formateur en process de recouvrement et relations locataires.

## DATES DES SESSIONS INTER

les 22 et 23 avril 2027 - Distanciel

les 2 et 3 décembre 2027 - Distanciel

les 2 et 3 décembre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

## EN INTRA

Ce stage peut être organisé en intra ou adapté sur mesure dans votre organisme ou dans votre région.

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur.
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?

### 2 PENDANT - EN GROUPE

**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**
- 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.**

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent.