

Recouvrement des Créances par Téléphone

Lien : https://innov-maroc.com/formation/recouvrement-des-creances-par-telephone

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC351

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Mener l'entretien de recouvrement en utilisant les principes de communication orale
- Acquérir les techniques professionnelles du recouvrement à l’amiable par téléphone
- Se positionner en fonction des différentes phases de l'appel de relance
- Pratiquer les techniques permettant de faire face à des situations difficiles/inattendues

INNOV MAROC

POUR QUI ?

- Conseiller en recouvrement amiable
- Chargé de recouvrement au téléphone
- Télé recouvreur
- Assistantes commerciales
- Conseiller et Négociateur amiable
- Crédit management
- Comptable

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / La communication dans la relance des impayés

- Les grands principes de communication et les particularités liés à la pratique téléphonique
- L'écoute active
- Le rôle du questionnement et ses différents usages
- Les facteurs parasites à une bonne communication

2 / Comprendre le contexte et l'environnement du recouvrement

- Identifier la typologie du client : Typologie comportementale, classe d'affaire, mauvais payeur, PME, Grands comptes, Etc.
- Repérer les causes de défaillances ou de non paiement type dans le recouvrement
- Réaliser une analyse spécifique de chaque motif d'impayé pour bien comprendre son environnement
- Connaître le code de déontologie ou code de bonne conduite dans le recouvrement amiable des créances
- La notion de progressivité dans la démarche de recouvrement
- Le respect de la confidentialité et de la vie privée
- La transparence des relations avec le client débiteur

3 / Les bases d’un recouvrement amiable par téléphone

- Rapidité, rythme, progressivité, crédibilité, les clés de l'efficacité
- Maîtriser les règles de l'entretien téléphonique et de la communication dans le cadre du recouvrement
- Les paramètres de la voix : Débit mots, articulation, couleur/timbre, rythme, son
- Le vocabulaire et les termes appropriés, utiliser le temps présent

INNOV MAROC

- Le fil conducteur ou l'architecture d'un appel téléphonique sortant

4 / Mener un entretien téléphonique efficace et professionnel dans le cadre d'un recouvrement par téléphone

- La phase de préparation : identifier le contexte de l'appel
- Gérer les barrages et les différentes étapes de l'entretien téléphonique
- Faire face aux situations ou exceptions d'appels (absence, répondeur, téléphone portable...)
- Engager son appel avec le bon interlocuteur

5 / Obtenir et valider les engagements de son interlocuteur selon les situations

- Les situations simples :
- Découvrir les causes réelles du retard ou du non-paiement à partir de techniques simples
- Ecouter activement pour faire s'exprimer, reformuler, développer l'empathie
- Argumenter, traiter les objections, confirmer les points d'accord, garder la maîtrise face à des objections et aux réclamations
- Faire s'engager l'interlocuteur et « verrouiller » le bouclage de l'appel, prendre date et conclure
- Les situations difficiles :
- Se préparer à l'imprévu, déjouer les tentatives de manipulation de son interlocuteur
- Savoir menacer d'un recouvrement contentieux et dire ce qu'on va faire
- Garder la maîtrise de l'entretien, écouter et décrypter les non-dits
- Manifester une attitude et un ton ferme, recentrer avec diplomatie

6 / Assurer un bon suivi de son recouvrement

- Mettre en place et utilisation d'outils
- La rigueur du suivi : Le dossier, le compte rendu, l'échéancier et l'agenda

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

08 au 09 Déc. 2026	Distanciel
28 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
30 au 31 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 28 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés