

Objectifs :

A l'issue de la formation, les stagiaires sont en mesure

- De gérer la relation client dans le cadre d'une coupure pour impayé
- De négocier dans la logique de l'autre et favoriser le recouvrement

Prérequis : aucun

Méthodologie :

Formation réalisée à distance via Zoom

Les agents peuvent être à leur poste (idéal), en télétravail ou réunis dans une salle sur un seul PC branché sur un vidéoprojecteur

PC équipé de micro et webcam

Conditions d'accès :

Nos formations peuvent se dérouler sous un délai d'un mois en fonction des contraintes

Outils et méthodes pédagogiques :

- Présentation commentée et illustrée d'un diaporama vidéo-projeté,
- Mises en situations
- Tests de connaissances
- Un livret est remis à chaque stagiaire comportant les supports vidéo-projetés ainsi que les outils élaborés durant la formation.

Evaluation :

QCM

Formulaire d'évaluation de la formation

Certificat de réalisation remis en fin de stage

Durée : ½ journée soit 3,5h

Profil concerné :

Toute personne, au sein d'une ELD au contact du client

Tarifs :

Inter : 280 euros HT par participant

Intra : 750 euros HT la ½ journée pour 3 à 10 participants (sur devis)

Handicap :

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situations de handicap. Afin d'adapter la formation aux contraintes de vos collaborateurs, nous vous demandons de nous préciser l'adaptation nécessaire à l'inscription

Contact :

Xavier DOUCET ☎ 07 78 82 55 93

/Xavier.doucet@viaqualis.com

Pour toute information complémentaire :

www.viaqualis.fr

Programme :

Comment adapter ma relation face à un client coupé pour impayé ?

- Dans ce contexte, quelles attitudes adopter et quels mots utiliser pour donner confiance et éviter d'envenimer le conflit ?
- Le langage positif ou les mots qui fâchent

Comment gérer un client coupé pour impayé ?

- Les règles du jeu concernant les coupures pour impayés
- Les bonnes pratiques : empathie, questionnement, écoute et reformulation
- Les pièges à éviter : Le OUI...MAIS ou le « Ping-pong »
- Savoir dire NON
- Gérer les incivilités, la mauvaise foi, le mépris, les insultes...
- *Entrainement à travers des jeux de rôles du type : « Je n'ai plus de courant » « Vous n'avez pas le droit de me couper »*

Evaluation de la formation et des acquis