

Objectifs :

Dans le cadre des procédures de recouvrement, après un ou plusieurs courriers envoyés au client, le fournisseur d'électricité peut être amené à contacter celui-ci pour trouver un accord sur le règlement de la facture.

A l'issue cette formation, les stagiaires sont en mesure

- De gérer la relation client dans le cadre de cet appel téléphonique
- 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 :

La relation client en appel sortant

- Les facteurs clés de succès d'une démarche pro-active
- La préparation des appels : Halte à l'improvisation !

Gérer l'appel téléphonique

- Rappel sur la procédure de recouvrement
- Le premier contact : comment se présenter
- Les mots à éviter dans les premières secondes de l'entretien
- Le diagnostic : une étape essentielle pour bien comprendre les besoins, les attentes et les motivations du client
 - L'écoute active
 - Le questionnement
 - La reformulation
- Identification des questions à poser au client
- Proposer des solutions en bénéfices pour le client
- Négocier et répondre aux objections
- *Entrainement à travers des jeux de rôles*

Evaluation de la formation et des acquis