

Gestion des appels Difficiles en Recouvrement

Lien : https://innov-maroc.com/formation/gestion-des-appels-difficiles-en-recouvrement

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
2 jours (14h)	**DTA129**	**Recouvrement**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Appréhender les spécificités de la communication téléphonique
- Traiter les désaccords de manière objective dans le cadre du recouvrement de créances clients
- Résoudre les situations de conflits avec tact
- Etre dans une logique de solution et d'accord avec son client
- Savoir négocier, afin de récupérer les sommes à recouvrer

POUR QUI ?

- Chargé de recouvrement
- Service comptabilité
- Responsable recouvrement

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Définir les spécificités de la communication téléphonique

- Principes de base de la communication : évidence et dominance
- Adapter le ton, la voix, le rythme verbal et le vocabulaire
- Questionner pour recueillir les raisons du litige
- Maitriser le vocabulaire et les termes appropriés au recouvrement par téléphone
- Bâtir le fil conducteur ou l'architecture d'un appel téléphonique sortant

2 / Cerner les principes de la gestion des conflits au téléphone

- Identifier les différentes typologies des interlocuteurs difficiles
- Prendre du recul et contrôler ses émotions en toute circonstance
- Identifier les attitudes génératrices de conflits
- Comprendre les mécanismes du conflit et ses différentes étapes pour mieux l'appréhender

3 / Négocier et obtenir l'engagement du débiteur

- Connaitre les causes réelles du retard ou du non-paiement
- Ecouter activement pour faire s'exprimer
- Identifier les points de désaccords ou les problèmes rencontrés par son client
- Reformuler, développer l'empathie et apporter des solutions viables pour les 2 parties
- L'entraînement à la négociation
- Argumenter avec efficacité
- Traiter les objections avec méthode

INNOV MAROC

- Confirmer les points d'accords
- Négocier les délais
- Faire s'engager l'interlocuteur et « verrouiller » le bouclage de l'appel, prendre date et conclure

4 / Gérer les situations extrêmes

- Se préparer à l'imprévu, déjouer les tentatives de manipulation
- Savoir menacer d'un recouvrement contentieux et informer des étapes
- Garder la maîtrise de l'entretien, écouter et décrypter les non-dits
- Manifester une attitude et un ton ferme, recentrer avec diplomatie

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

10 au 11 Nov. 2026	Distanciel
09 au 10 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 09 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca

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

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

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

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC