



SAVOIR RELANCER CONSTRUCTIVEMENT LES REGLEMENTS CLIENTS PAR TELEPHONE

Référence CLITEL05

Fiche de formation sur mesure

BESOINS DE L'ENTREPRISE

Les entretiens téléphoniques clients de relances en règlements de factures sont des moments délicats dans la communication client. Au-delà du souhait de garder sa clientèle, l'entreprise doit assurer sa viabilité économique en recevant les sommes contractuellement dues. Ces entretiens sont donc un garde-fou essentiel pour la pérennité de l'entreprise.

Pour autant, peu de collaborateurs ont les capacités à bien mener car ils ne disposent pas des méthodes et techniques nécessaires pour faire face à la fois à la négociation de résolution du problème et à la montée des tensions émotionnelles. Or, bien traités, ces entretiens permettent d'une part de faire rentrer une majorité des sommes dues et d'autre part de préserver une bonne relation client.

APPORTS DE LA FORMATION

Cette formation développe toutes les techniques d'entretien téléphonique spécifiques aux relances en règlements de factures. Elle fournit les outils nécessaires à la prise en compte des contextes, des concessions éventuelles et de toutes les éventuelles demandes clients liées à ces relances, dans un esprit de renforcement de la relation client.

Elle apporte une méthode complète et simple à mettre en œuvre pour pouvoir mener les relances clients en règlements de factures par téléphone, y compris en situations tendues, tout en maintenant une bonne relation client

PRESCRIPTIONS

Objectifs opérationnels

A la fin de la formation les apprenants seront capables :

- De sécuriser les paiements dus en appliquant les bonnes pratiques de l'entretien de relance des règlements clients par téléphone
- De piloter efficacement les relances en appliquant la double méthode de négociation raisonnée et émotionnelle
- De savoir adapter son attitude, son discours et son plan aux attentes d'un interlocuteur insatisfait par une prestation effectuée

Public concerné

- Assistante administrative / comptable ;
- Responsable service relation client, chargé de relations clients, responsable organisation ou qualité ;
- animateurs d'équipe de gestionnaires ;
- Tout collaborateur amené à relancer les règlements de factures par téléphone.

Prérequis

- Avoir une expérience pratique de la relation client.

Durée

2 jours (14h).

Les + pédagogiques de la formation :

- Consultant-formateur expert en communication client ;
- Mises en situation téléphoniques enregistrées : débriefings en groupe ;
- Feedbacks bienveillants et prise en compte constante du contexte des participants ;
- Utilisation de cas fournis par les participants ;
- Les apports théoriques explicitent et complètent le travail spécifique ;
- Travail exclusivement sur le contexte et les problématiques des participants ;
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.
- A l'issue, les participants reçoivent :
 - o Un aide-mémoire électronique synthétique centré sur les méthodologies et points clés ;
 - o Un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 10 techniques clés.



PROGRAMME COMPLET

MODALITES DE SESSIONS

Intra-entreprises

Ces sessions vous permettent d'inscrire vos collaborateurs par groupes ou individuellement sur cette thématique essentielle. Elles permettent un travail focalisé sur leurs contextes.

Dates et lieux

Selon votre plan de formation.

Lieux

Sur votre site ou en nos locaux.

Modalités logistiques

8 participants maximum par session Ce nombre restreint permet un travail poussé en mises en situation et jeux de rôle.

Financement

Formation éligible au financement par les organismes collecteurs de fonds

Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à patrickjay@face-client.com
Confirmation sous 24 heures par retour.
Sessions garanties à la 1ère inscription.
Interface Zoom.

Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux de Paris Opéra sont handicapés. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

CONTACT



FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications
4 Place de l'Opéra
F-75002 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42
patrickjay@face-client.com
www.face-client.com

Enjeux et contraintes des relances de règlements par téléphone

- La relation clients au téléphone : les conditions de la confiance
- Etat des lieux, réalités, avantages et inconvénients de la résolution des problèmes en relation clients par téléphone

Les facteurs clés de succès d'un entretien de relance réussi

- Adopter un comportement orienté solution pour instaurer une relation de confiance avec le client
- Savoir être ferme et convaincant sans froisser le client ou créer une situation conflictuelle
- Huit clés de l'entretien téléphonique en relance de règlements : disponibilité, courtoisie, clarté, compétence, honnêteté, confiance, consistance, orientation solution

S'appuyer sur la double méthode de négociation d'accords durables

1. Méthode de négociation raisonnée
2. Méthode de négociation émotionnelle

Process de relances clients par téléphone : étapes de l'entretien

- Préparation :
 - o Prendre connaissance du dossier
 - o Décider d'un objectif clair
- Ouverture de l'entretien
 - o Adopter une approche professionnelle
 - o Identification et ton positif, professionnel
- Écoute active
 - o Comprendre la situation
 - o Empathie
 - o Fermeté
- Négociation et résolution
 - o Utiliser la négociation raisonnée
 - o Distinguer arguments et leviers
 - o Proposer des solutions
- Suivre en confirmation écrite
 - o Envoyer des confirmations écrites
 - o Tracer les échanges
- Amélioration continue
 - o Auto-feedback et ajustements

Compréhension de l'état des lieux client

- SPOPASA : grille de résolution de demande
- Identifier les causes du non paiement : savoir faire s'exprimer le client
- Savoir poser les questions d'exploration qui permettent au client de se sentir pris en compte sans être déprécié
- Développer l'écoute active (marqueurs, reformulations, questions, etc.) pour recevoir des informations de qualité
- Savoir reformuler pour valider la compréhension des informations
- Confirmer, nuancer, ajouter, clarifier : dissiper les ambiguïtés

Prise en compte de l'expression émotionnelle du client

- Projeter une image professionnelle : les effets d'expression orale
- Repères de courtoisie envers le client
- Identifier les attentes sous-jacentes, implicites, du client
- Abaisser le niveau de stress / émotionnel du client
- Accepter la légitimité de l'expression des plaintes
- Soigner la relation avec le client : montrer de l'empathie
- Savoir désamorcer en reconnaissant une possible confusion
- Valoriser et rassurer le client tout au long de l'entretien
- Développer « l'esprit de résolution » : rassurer, construire et positiver

Traitement de cas spécifiques

- Refus de paiement pour non conformité
- Non paiement par manque de trésorerie / difficulté financière
- Client qui ne répond pas / injoignable
- Client mécontent de sa prestation
- Comment régler les litiges en évitant les conflits

Méthode et attitudes relationnelles : gérer les situations tendues

- Comment créer de l'empathie par le mirroring émotionnel
- Comprendre les cadres de référence et situations personnelles
- Techniques pour limiter et désamorcer les tensions au téléphone
- S'affirmer sans agressivité : les outils de l'assertivité
- S'appuyer en continu sur les principes de négociation raisonnée
- Connaître la mécanique de la montée du stress chez le client et les leviers disponibles
- Développer son empathie grâce à l'écoute active et la reformulation
- Reprendre en main l'entretien pour l'orienter vers la résolution de la réclamation

Faire du non verbal un atout

- Utiliser la synergie des trois composantes de la communication interpersonnelle : oral, gestuel, verbal
- Contrôle et utilisation du débit, de la diction, et du rythme
- Poser sa voix pour projeter une image sonore professionnelle (articulation, débit, variations)
- Le langage non-verbal adapté à la communication par téléphone
- Postures physiques à adopter pour un impact positif sur la perception à l'autre bout de la ligne

Traitement : issues positives de la relance

- Utiliser les bonnes formules de verrouillage et d'accord final
- Savoir valoriser les gains de la sortie du blocage
- Proposer une solution / alternative et la faire valider par le client
- Réaffirmer la relation fidèle avec l'entreprise
- Conclure sur le futur et ses opportunités

Impossibilité d'engagement sur le paiement

- Faire un point sur l'état des discussions
- Acter l'impossibilité d'engagement
- Motiver les actions à suivre : présenter les arguments en douceur et faire valoir implicitement les risques et pertes possibles

CONTACT



Face-Client
PatrickJAYCommunications
4 Place de l'Opéra
F-75002 Paris

+33 (0)6 07 19 18 42

patrickjay@face-client.com

www.face-client.com