

Le recouvrement amiable : mise en pratique

SYNOPSIS

Cette journée de formation permet au stagiaire de mettre en application ses acquis, d'identifier ses forces et ses axes d'amélioration lors d'un entretien téléphonique recouvrement :

- Confirmer les techniques et les réflexes acquis
- Prendre du recul face à ses propres réactions lors d'un appel recouvrement
- S'entraîner sur des situations concrètes.

STRUCTURE

- La formation s'appuie sur l'enregistrement de simulations d'entretiens téléphoniques recouvrement. Chaque stagiaire, reçoit, à l'issue de la formation, ses fichiers audio accompagnés d'une analyse personnelle.

PREREQUIS

- Avoir suivi les journées de formation 'le recouvrement par téléphone' et 'les techniques de recouvrement'

SOMMAIRE

Les rappels des fondamentaux .

Mise en application : mettre en œuvre les techniques de recouvrement dans le cadre d'un entretien difficile (jeux de rôle). Les techniques de communication utiles en recouvrement.