

# LA RELATION CLIENTS DANS LES ACTIVITES RISQUE & RECOUVREMENT

effiCRM

DUREE : 1 jour

Code Formation : FOR010

## BENEFICES ATTENDUS

- Comprendre les enjeux et les objectifs de l'entreprise et de l'activité Recouvrement et / ou Gestion du Risque
- Adapter son discours et son attitude en fonction des situations clients
- Améliorer ses résultats par une réponse appropriée et durable

## PROGRAMME

- ✓ Comprendre son rôle dans la Relation Clients et au regard de l'entreprise
- ✓ Analyser le contexte
- ✓ Comprendre les mécanismes du comportement client
- ✓ Maîtriser les techniques favorisant le dialogue
- ✓ Proposer une solution durable
- ✓ Expliquer un refus de manière positive

*Ce programme peut être personnalisé pour répondre à vos besoins spécifiques.  
Contactez-nous pour en savoir plus sur notre formule sur mesure*

## METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Partage d'expériences
- ✓ Apports d'expertise et études de cas issus de situations réelles d'entreprise
- ✓ Exercices pratiques

## PREREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

## PUBLIC CONCERNE

Toute personne travaillant dans un service d'Analyse de Risque et/ ou de Recouvrement en contact avec des clients.

## Complétez cette formation avec :

- ✓ Accompagnement individualisé
- ✓ Techniques de communication orale
- ✓ Techniques de communication écrite

Les  
+  
d'effiCRM

- + Exercices d'application adaptés aux métiers des participants
- + Livret remis à chaque participant
- + Tarif unique de 1 à 8 collaborateurs d'une même entreprise
- + Possibilité d'adapter le contenu dans notre formule « sur-mesure »
- + Formateur, ancien responsable opérationnel spécialiste de la Relation Clients