

Recouvrement de Créances par Téléphone

Lien : https://maroc-performance.com/formation/recouvrement-de-creances-par-telephone

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
DTA128

CATÉGORIE
Recouvrement

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Acquérir les techniques professionnelles du recouvrement à l’amiable par téléphone
- Respecter les étapes clés d’un entretien de recouvrement
- Obtenir et valider les engagements de son interlocuteur
- Savoir gérer les appels conflictuels au téléphone

👥 POUR QUI ?

- ✔ Conseiller en recouvrement amiable
- ✔ Chargé de recouvrement au téléphone
- ✔ Télé recouvreur
- ✔ Assistantes commerciales
- ✔ Conseiller et Négociateur amiable
- ✔ Crédit management
- ✔ Comptable

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Analyser les défaillances ou de non paiement

- Causes des retards de paiement
- Nécessité du recouvrement amiable préalable
- Comment s’y préparer
- Clarifier ses objectifs

2 / Comprendre le contexte et l'environnement du recouvrement

- La typologie du client : Typologie comportementale, classe d'affaire, mauvais payeur, PME, Grands comptes, Etc.
- Les causes de défaillances ou de non paiement type dans le recouvrement
- Réaliser une analyse spécifique de chaque motif d'impayé pour bien comprendre son environnement
- Le code de déontologie ou code de bonne conduite dans le recouvrement amiable des créances

3 / Acquérir les fondamentaux du recouvrement amiable par téléphone

- Se présenter et franchir les barrages
- Identifier les interlocuteurs, leurs pouvoirs de décision et leurs modes de fonctionnement
- Se positionner par rapport à l’interlocuteur

4 / Maîtriser les règles de l'entretien téléphonique et de la communication dans le cadre du recouvrement

- Structurer son appel de recouvrement
- Principes de base de la communication : évidence et dominance

Maroc Performance

- La voix, l’intonation, l’élocution
- Le vocabulaire et les termes appropriés, utiliser le temps présent
- Le fil conducteur ou l'architecture d'un appel téléphonique sortant

5 / Réaliser un appel téléphonique efficace et professionnel

- Préparer son appel afin d’Identifier et de maîtriser le contexte de son interlocuteur
- Gérer les barrages et les différentes étapes de l'entretien téléphonique
- Faire face aux situations ou exceptions d'appels (absence, répondeur, téléphone portable...)
- Engager son appel avec le bon interlocuteur

6 / Négocier et obtenir l'engagement du débiteur dans des situations simples

- Découvrir les causes réelles du retard ou du non-paiement à partir de techniques simples
- Ecouter activement pour faire s'exprimer, reformuler, développer l'empathie
- Argumenter, traiter les objections, confirmer les points d'accord, garder la maîtrise face à des objections et aux réclamations
- Faire s'engager l'interlocuteur et « verrouiller » le bouclage de l'appel, prendre date et conclure

7 / Négocier et obtenir l'engagement du débiteur dans des situations difficiles

- Se préparer à l'imprévu, déjouer les tentatives de manipulation de son interlocuteur
- Savoir menacer d'un recouvrement contentieux et dire ce qu'on va faire
- Garder la maîtrise de l'entretien, écouter et décrypter les non-dits
- Manifester une attitude et un ton ferme, recentrer avec diplomatie

8 / Assurer un bon suivi de son recouvrement

- Fiche de suivi de dossier (main courante) représentant une check-list des documents et points essentiels pour un suivi efficace de chaque dossier
- La rigueur du suivi : Le dossier, le compte rendu, l'échéancier et l'agenda

Maroc Performance

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

08 au 09 Déc. 2026	Distanciel
28 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
30 au 31 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 28 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

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

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

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

Maroc Performance — Tous droits réservés