



ASSOCIATION PROFESSIONNELLE
DES SYSTÈMES FINANCIERS
DÉCENTRALISÉS DU BÉNIN

Formation flash

La relance téléphonique des clients en impayés

Public cible : Agent de crédit, agent de relance, gestionnaire de crédit, agent de recouvrement, agent d'accueil.

Introduction : La gestion des impayés est un enjeu crucial pour la santé financière de toute entreprise. Une relance téléphonique efficace permet non seulement de recouvrer des créances, mais aussi de maintenir une relation client positive et constructive. A la fin de cette formation, vos agents seront mieux préparés à gérer les relances téléphoniques des clients en impayés avec efficacité et professionnalisme. Ils développeront des compétences essentielles en communication et en négociation, et apprendront à utiliser les outils appropriés pour optimiser vos efforts de recouvrement. Grâce à cette formation, préparez-les à plonger dans l'art délicat de la relance téléphonique, où chaque appel est une opportunité de renforcer la santé financière de votre IMF et d'améliorer vos relations clients.

Objectifs de la formation :

- **Comprendre** l'Importance de la Relance Téléphonique.
- **Développer** des Compétences en Communication.
- **Maîtriser** les Étapes du Processus de Relance.
- **Utiliser** les Outils et Techniques Appropriés.

Contenu de la formation

- Introduction à la Relance Téléphonique
- Techniques de Communication
- Gestion des Objections et Négociation
- Processus de Relance et Suivi
- Outils et Ressources
- Études de Cas et Simulations



21 janvier 2025

Validité : 1er trimestre 2025



Bénin, Cotonou

Siège de l'APSPD

www.alafianetwork.org

Préparez-vous à relever les défis complexes relatifs au gain en efficacité pour mieux relancer les créances à travers notre formation spécialisée sur :

La relance téléphonique des clients en impayés

Rejoignez-nous pour une session de formation interactive animée par des experts chevronnés du domaine.

Coût : 50.000 FCFA

Lien d'inscription : <https://alafianetwork.org/images/insc/relance-telephonique-client.pdf>

CONTACT Infoline : (+229)21326658 / 97192828 / 94752958) - contact@alafianetwork.org
apsfdbenin@gmail.com - amegniganjolie@yahoo.fr