

TELERECOUVREMENT A L'AMIABLE

Ce que vous vivez

Dans votre quotidien, les appels de recouvrement peuvent rapidement devenir des situations délicates. Entre les enjeux administratifs, les créances à récupérer et les usagers parfois en détresse, il est essentiel de naviguer avec tact et professionnalisme. Le téléphone, sans le soutien du visuel, complique l'échange, rendant la communication plus fragile et les tensions plus présentes. Face à cette réalité, il est essentiel de maintenir une posture calme et assertive, d'anticiper les réactions des usagers et de savoir gérer les émotions, tant les vôtres que celles des autres.

Pour qui

Pour les agents en charge des appels sortants de recouvrement à l'amiable dans les services publics souhaitant affiner leur posture professionnelle et renforcer leur gestion des situations tendues ou conflictuelles

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

1 390 € HT

Objectifs de la formation

- Analyser les enjeux du recouvrement amiable dans votre structure
- Préparer et structurer efficacement un appel de recouvrement
- Maintenir une posture professionnelle, assertive et bienveillante
- Identifier et réguler vos émotions et celles des usagers
- Gérer les objections et désamorcer les tensions avec diplomatie

Méthodes pédagogiques

- Apports méthodologiques ciblés
- Mises en situation téléphoniques enregistrées et analysées
- Exercices de reformulation, recadrage, gestion des objections
- Entraînement à la CNV, à l'outil DESC et à la régulation émotionnelle

Modalités d'évaluation

- Questionnaire des attentes en amont
- Évaluation continue via les mises en situation
- Test des acquis en fin de formation
- Plan d'action individuel

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

SAS au capital de 7 500€

SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034

Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378

www.excellensformation.com

Contenu de la formation

Comprendre les enjeux du recouvrement à l'amiable

- Objectifs et cadre du recouvrement amiable dans un service public
- Cadre réglementaire et éthique des appels sortants

Préparer et structurer son appel de recouvrement

- Rituels de préparation avant l'appel : comment se préparer mentalement ?
- Anticiper les objections et gérer l'imprévu pour maintenir un dialogue constructif
- Les étapes clés d'un appel : présentation, exposition, écoute, réponse, conclusion

Posture professionnelle et communication adaptée

- Comment maintenir une posture calme et respectueuse, même en situation de tension
- Pratiquer l'écoute active, la reformulation, et utiliser un langage clair et respectueux
- Techniques d'assertivité et gestion du non-verbal : DESC, position basse/haute/ajustée

Gérer les tensions et les émotions

- Comprendre les réactions des usagers : de la détresse à l'hostilité
- Comment réagir face à des usagers en colère, dans le refus ou en fuite ?
- Pratiquer une communication non violente pour des solutions apaisées
- Éviter le jargon technique et les propos culpabilisants pour ne pas accroître la tension

Protéger son équilibre émotionnel

- Reconnaître ses propres réactions émotionnelles pour éviter l'escalade
- Techniques de respiration et d'ancrage pour se recentrer en situation de stress
- Savoir clôturer un appel difficile et se détacher émotionnellement avant de passer à l'appel suivant

Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice experte en gestion des tensions et communication assertive, avec une expérience pratique dans l'accompagnement des agents confrontés à des situations émotionnellement complexes. Expertise en techniques de communication non violente (CNV), assertivité et gestion de l'émotion en situation professionnelle.

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

SAS au capital de 7 500€
SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034
Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378
www.excellensformation.com