

# Cotisations impayées : comment les gérer - CVCC23

**Code produit :** CVCC23

**Niveau :** Initiation

**Modalité :** Classe virtuelle

**Durée (en heure) :** 2.33

**Tarif :** 154,00 € HT

**Eligible DDA :** oui

**Public :**

Dirigeants, managers et  
collaborateurs

**Prérequis :**

Aucun

## Objectif

- Adopter le comportement adéquat à la demande
- Véhiculer une image positive
- Savoir réclamer une prime impayée
- Savoir répondre aux objections

## Programme de la formation

1. La structure de l'entretien
  - Utiliser l'écoute active
  - Savoir questionner / reformuler

- Utiliser les bonnes expressions
  - Maîtriser la durée de l'appel
  - Prendre congé positivement
2. Le comportement
- Savoir réclamer une somme impayée avec les bons mots
  - Garder la maîtrise de soi
3. Le traitement d'une objection
- Lister les objections et savoir y répondre
  - Modalités de relance

## **Moyens d'évaluation**

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

## **Méthodes pédagogiques**

- Exposés à partir d'un diaporama
- Réalisation d'exercices et de cas pratiques
- Échanges d'expériences avec les participants

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.