Cohérences
des Projets et des Hommes

V.2021.08

Négocier au téléphone avec les locataires en impayés

Public

Personnel en charge de la gestion locative

Prérequis

Aucun

Durée

1 jour soit 7 heures

Nombre de stagiaires

4 personnes minimum et 12 personnes maximum

Coût pédagogique

Nous consulter

Objectifs pédagogiques

Acquérir des techniques de conduite d'entretien d'impayé téléphonique (voire face à face)
Travailler le recouvrement par la relance téléphonique
Perfectionner des techniques de communication pour gérer toutes sortes de situations
Motiver et agir par une meilleure perception de l'importance de la mission

Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports théorique, d'exercices d'application et d'échanges entre les participants et le formateur
Analyse de supports et échanges, réflexion sur des situations concrètes : lien avec les missions remplies par les participants
Plusieurs exercices en sous-groupes et quiz pour une animation dynamique et ludique
Un support écrit est remis aux stagiaires

Modalités d'évaluation

Test d'auto-positionnement adressé avant et après la formation
Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation et certificat de réalisation individuels délivrés après la formation

Négocier au téléphone avec les locataires en impayés

Contenu

- ✓ Les différentes phases de l'entretien et leurs spécificités
- ✓ L'entretien par téléphone
- ✓ Mises en situations – Cas pratiques

Indicateurs de résultats

2 groupes en intra en 2024-2025
15 personnes formées
Taux de satisfaction moyen : 95%