

### Durée et organisation :

Durée : 1 jour soit au total 7h  
9H-12h30 / 13h30-17h

### Modalités pédagogique :

80% en méthode active (mises en pratique, travaux en équipes)  
Remise d'un livret participant/e numérique intégrant les exercices produits après la formation. Un appui personnalisé peut être effectué aux pauses et en fin de journée.

### Modalités d'évaluation :

Mises en situation présentielles opérationnelles  
évaluations à chaud sur les formateurs

### La cible :

Toute personne ayant à réaliser des relances de règlements et utiliser Eloficash

### Prérequis des participants:

Aucun

### Tarifs :

A partir de 1300 € HT /  
journée + frais

### Modalités et délais

**d'accès** : L'accès à nos formations peut être initié, soit par l'employeur, soit à l'initiative du salarié avec l'accord de ce dernier, soit à l'initiative propre du salarié. Pour chaque demande de formation, notre service réalise dans la mesure du possible un entretien téléphonique afin d'établir une formation personnalisée qui prend en compte les attentes, les préférences et les contraintes du prospect. Une politique de prévention de la violence dans leur(s) établissement(s) peut-être également proposée. Lors de cet entretien, les modalités de déroulement et de sanction de la formation, le ou les objectifs, les connaissances et les compétences acquises, les sources de financement, etc..., sont précisés. Une proposition commerciale (hors subrogation OPCO) est transmise, un programme adapté ainsi qu'une fiche client, qui permet de faciliter les échanges administratifs. A réception du devis signé l'organisation logistique, technique, pédagogique et financière est établie lors des divers échanges avec notre service formation et le commanditaire. **Le délai d'accès aux formations, tient compte de ces différentes formalités afin d'être accessible dans un temps minimum d'un mois avant le début de l'action.**

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Toutes nos formations sont accessibles et adaptables aux personnes en situation de handicap et nous veillons au respect des conditions d'accueil.

De plus, tous nos formateurs/intervenants y sont sensibilisés

### Objectifs :

A l'issue du stage, les participants sont capables de :

- Optimiser ma capacité à animer mon process de relance ELOFICASH.

### Programme

- Comprendre la nécessité d'être des acteurs de la relance
- Connaître le nouveau logiciel ELOFICASH sur « LA RELANCE EXPERT »
  - ✓ Savoir m'inscrire dans le nouveau process
- Inscrire mes actions dans une logique commerciale
- Structurer l'émission d'appel
- Traiter les objections clients
- Gérer une situation difficile avec méthode : litiges, réclamations...
- Structurer des argumentaires
- Restituer l'information recueillie suite à mon écoute active
- Faire passer les bons messages aux chefs d'agence pour optimiser les relances.
  - ✓ prioriser de façon pertinente.

**Contact :** Thierry RAVIGNEAUX [contact@hda-s.com](mailto:contact@hda-s.com) Tél : 06 64 14 63 50