

AIDE NEGOCIATION

Quelques conseils pour une bonne négociation :

Dès le début de l'appel :

« Je vous appelle concernant la mensualité ... arrivée à échéance le »

« Je vous appelle concernant votre contrat nr.... J'aimerais faire le point avec vous concernant votre retard et trouver une solution adaptée avec vous »

A EVITER :

« Vous n'avez toujours pas payé... »

Pour exprimer les conséquences :

« Sans régularisation, le dossier devra suivre la procédure de recouvrement, ce qui peut entraîner des frais supplémentaires/un blocage,... »

A EVITER :

Sinon on lance la procédure de recouvrement !

1. Utiliser des questions ouvertes pour comprendre la situation :

« Pouvez-vous m'expliquer ce qui fait que vous n'avez pas su régler ? »

« Quand pensez-vous pouvoir régulariser ? »

2. Resserrer avec des questions fermées :

« Vous confirmez un paiement le 15 ? »

« Nous partons donc sur un virement mardi ? »

Il faut que le client **exprime son** engagement !

Ne jamais accepter :

- Bientôt
- La semaine prochaine
- Dès que possible

Mais reformuler avec **une date précise** :

- « Donc nous convenons d'un paiement le 12 février. »

Après avoir demandé au client de confirmer son engagement, laissez un blanc. Le blanc poussera l'interlocuteur à répondre.

3. Reformuler

Il est important de reformuler pour montrer une écoute active, de la compréhension et pouvoir établir l'accord

« Si je comprends bien, vous avez un souci de paiement jusqu'à la fin du mois, mais vous pouvez faire la moitié aujourd'hui et le reste pour le 28 ? »

4. Expliquer le bénéfice de respecter l'accord

« Si vous respectez votre accord/si vous effectuez votre paiement, ça vous permettra de repartir sur une situation saine et retourner au service clientèle. »/ Cela évitera que votre réserve soit bloquée / cela vous évitera des frais supplémentaires...

5. Toujours finir par une phrase de clôture ferme

« Nous sommes donc d'accord pour x€ le .. »

Ce que vous risquez de rencontrer souvent :

X Je n'ai pas l'argent / je ne sais pas payer

V. Quelle somme pouvez-vous régler maintenant ?

V. Pouvez-vous faire un premier paiement (même partiel) pour bloquer les procédures ?

Toujours viser un premier paiement ! Un client qui paie 50€ est plus susceptible de payer le reste.

V. Que pouvez-vous régler aujourd'hui pour montrer votre volonté de régulariser la situation ?

X je n'ai pas le temps, rappelez plus tard !

V. Obtenir une date ou/et une heure précise

V. Confirmer le numéro sur lequel vous pouvez rappeler

X Je n'ai plus de travail !

V. « Je comprends que la situation soit difficile mais l'objectif est d'éviter que votre dette n'augmente. Pouvez-vous faire un petit versement immédiat et nous pourrions mettre un

plan de paiement en place pour la suite. » (Attention dans ces cas là de bien remettre le budget à jour et de voir si le client a une assurance pour le transférer au service sin/suc)

X Je paierai quand je pourrai !

V. « Je comprends, mais j'ai besoin d'une date précise pour bloquer le dossier. Quelle date pouvons-nous fixer ? » Il est important de toujours revenir à une date précise.

X Ce n'est pas ma priorité !

v. « Je comprends que vous ayez d'autres choses à payer. Justement, l'objectif est d'éviter que votre situation ne s'aggrave. Quel montant pouvez-vous payer aujourd'hui pour maintenir votre dossier à jour ? »

x J'attends une rentrée d'argent !

v. « A quelle date exacte est prévue cette rentrée ? »

V. « Quel montant pouvez-vous payer en attendant ? » (Bien sécuriser avec une date, un montant et le moyen de paiement.)

X Vous n'avez qu'à prélever sur mon compte !

v. « Pour prélever il faut suffisamment d'argent sur votre compte. Sans cela, des frais peuvent s'ajouter chez nous et auprès de votre banque. Préférez-vous un paiement par carte aujourd'hui pour éviter cela ? »

X Je vais voir avec mon conjoint, c'est lui qui gère !

v. « Très bien, je comprends mais à quel moment précis puis-je vous rappeler après votre discussion. Aujourd'hui 18h ? ou demain 12h ? ».

Important de bien fixer une date et une heure !

X Vous m'harcelez avec vos appels !

V. « L'objectif de mes appels ne sont pas de vous harceler mais de trouver une solution. Si nous fixons un arrangement clair aujourd'hui cela évitera de devoir vous recontacter à plusieurs reprises »

X. Je vais déposer un dossier de surendettement !

v. « Très bien. Avez—vous déjà déposé le dossier ? Avez-vous une confirmation ? ».

Si non, il est important de continuer à négocier et chercher un paiement intermédiaire

X. Je suis en dépression / je n'en peux plus !

V « Je suis désolé d'entendre cela. Mon objectif est justement d'éviter que la situation financière ne vous pèse davantage. Essayons de trouver une solution adaptée »

Essayer d'adapter votre stratégie au type de client

<u>Type</u>	<u>Stratégie</u>
Oubli / négligence	Paiement immédiat
Difficulté ponctuelle	Report possible mais court
Difficulté structurelle	Echéancier réaliste

Mauvaise foi	Fermeté + cadre (tjrs de manière bienveillante)
--------------	---

A EVITER

- Faire la morale au client
- Montrer de la frustration
- Négocier sans obtenir un engagement clair
- Proposer des plans irréalistes (importance du budget !)
- Être agressif
- Être ironique
- Laisser la conversation dériver
- Réagir à l'agressivité
- Accepter des promesses vagues (Importance de dates précises !)
- Céder trop vite