

FORMATION

Le groupe DGB, spécialisé en Formation depuis 1992 dans la gestion du poste client et la relation client, assure :

- Une expérience et une expertise dans nos domaines spécifiques d'activités (recouvrement de créances, support juridique, renseignement financier, audit du poste client)
- Un ancrage fort de la formation dans le parcours professionnel
- Des formations axées sur l'étude de cas pratiques et des mises en situations réelles
- Un référentiel connu de nos compétences
- Une adaptation de nos formations, au cas par cas, à la culture de l'entreprise
- Un Service Après Mission (SAM) sur la formation avec un rappel sur site dans les 6 mois

Déroulé Commun à toutes les formations :

- Consultation de la direction
- Etude des outils déjà en place
- Proposition d'un plan de formation suivi d'une concertation
- Adaptation de la formation à la culture de l'entreprise
- Optimisation des outils existants et/ou création de nouveaux outils.
- Etude de cas pratiques et mise en situation
- Une journée de formation par groupe de 10
- Piqûre de rappel dans les 6 mois.

Spécifications en fonction des formations :

LA GESTION DE LA PROSPECTION

Public concerné : Commerciaux, Directeur Commerciaux et gestionnaires du poste client

Contenu : Les thèmes abordés sont en relation avec les méthodes de prospection, les règles à respecter, les outils en externe et en interne et la mise en place de nouvelles procédures permettant un meilleur retour.



LA GESTION DU POSTE CLIENT

Public concerné : Commerciaux, Directeur Commerciaux et gestionnaires du poste client

Contenu : Les principaux thèmes abordés concernent l'approche de la gestion du poste client, l'optimisation de l'utilisation des outils, les conséquences d'une mauvaise gestion de la relation client, les outils externes de gestion de la relation client.

INTEGRATION DE LA LME

Public concerné : Commerciaux, Directeur Commerciaux et gestionnaires du poste client

Contenu : L'application de la LME, les souplesses et les rigidités de la loi. Les raisons pour lesquelles nous devons l'appliquer et comment la vendre à nos clients.

LA GESTION DE LA RELATION CLIENT ET LES RELANCES

Public concerné : Commerciaux, Directeur Commerciaux et gestionnaires du poste client

Contenu : La formation permettra une intégration plus rapide des nouveaux processus ou l'optimisation des processus existant en impliquant de façon plus importante les personnes concernées.

INITIATION AU RECOUVREMENT DE CREANCES

Public concerné : Direction financière et service de gestion du poste client et fournisseurs

Contenu : Développement et approfondissement des connaissances en recouvrement de créances pour les procédures, le suivi des dossiers et le suivi des intermédiaires.

DGB Courtage est un organisme de formation agréé, n°93830371283,
éligible à la prise en charge totale ou partielle de la formation par les OPCA
(Organisme Partenaire de collecte agréé) .