

Module 8 - L'endettement

FEUILLE D'ACTIVITÉ 8-7

Jeu de rôles en recouvrement

Le rôle du volontaire

Le volontaire fait semblant de répondre à un appel. Son rôle est de répondre comme bon lui semble à l'agent de recouvrement qui l'appelle.

Script de l'agent de recouvrement (Prononcez-le rapidement avec une certaine mesure de force)

- › Est-ce que (nom) est là s'il-vous plaît?
- › Je téléphone aujourd'hui pour vous informer que vous avez un montant en souffrance de _____ \$.
- › Vous devez payer le montant au complet immédiatement.
- › Si vous ne payez pas le montant au complet, on le signalera au bureau de crédit et cela nuira davantage à votre historique de crédit.
- › Nous pourrions être contraints d'entreprendre une action en justice, moment où vous devrez payer le solde en souffrance et tous les frais supplémentaires occasionnés pour recouvrer ce solde.
- › Je suis prêt à recouvrer le montant total aujourd'hui pour régler la situation.

Les astuces pour improviser

- › Si le volontaire offre de verser un montant partiel, demandez un montant supérieur à ce qu'il offre.
- › Improvisez des répliques à la personne qui doit une somme d'argent pour maintenir la pression jusqu'à ce que vous réussissiez votre tentative de recouvrement.
- › Vous pourriez même opter d'enfreindre les règles que l'agent de recouvrement doit respecter pour voir si le groupe y réagira.