

Guide d'entretien charge de relation client fraude

Etape 1 de l'entretien : Appels Sortants (Préparation en avant appel)

Inventaire des bonnes pratiques avant de contacter le client + obligations juridiques + signature relationnelle

Etape 2 de l'entretien :

Appel sortant

Inventaire des bonnes pratiques comportementales pour la vérification + cadre juridique + signature relationnelle

Savoir expliquer au client la procédure

Questionnement utile afin d'obtenir la coopération du client. Savoir faire dire à l'autre.

Appel entrant

Inventaire des bonnes pratiques comportementales pour la vérification + cadre juridique + signature relationnelle.

Savoir expliquer au client la procédure

Questionnement utile afin d'obtenir la coopération du client.

Savoir-faire dire à l'autre.

Etape 3 : Prise de congé :

Inventaire des bonnes pratiques comportementales pour la prise de congé

