

Jeu de rôle – Recouvrement

Fiche d'activité 8-7

Rôle du bénévole

Le bénévole fait semblant de décrocher un téléphone et de répondre.

Son rôle consiste à répondre de la façon qu'ils le croient justifié à l'agent de recouvrement qui appelle.

Scénario de l'agent de recouvrement (lisez le texte rapidement avec une certaine force)

- Est-ce que je peux parler à (nom)?
- Je vous appelle aujourd'hui pour vous informer d'une somme impayée de X \$ à recouvrer.
- Vous devez effectuer un paiement intégral immédiatement.
- Sinon, cette dette sera signalée à l'agence de crédit, ce qui nuira davantage à votre historique de crédit.
- Nous pourrions également être tenus d'intenter des poursuites judiciaires qui vous forceraient à payer le solde impayé et tous les coûts supplémentaires encourus pour recouvrer ce solde.
- Je suis prêt(e) à recouvrer le plein montant aujourd'hui pour régulariser cette situation.

Conseils pour l'improvisation

- Si le bénévole offre d'effectuer un paiement partiel, demandez un montant supérieur à celui qu'il offre.
- Fournissez des réponses improvisées à la personne qui doit de l'argent; vous maintiendrez ainsi la pression sur cette dernière jusqu'à ce que vous réussissiez dans votre tentative de recouvrement.
- Vous pouvez même choisir de poser certains gestes que les agents de recouvrement ne sont pas autorisés à poser pour voir si cela déclenchera une réaction au sein du groupe.