

FORMATION : RELANCER EFFICACEMENT LES CLIENTS

Public concerné :

Toutes personnes en charge du recouvrement amiable des créances clients

Prérequis : Aucun

Intervenant : Th.Bezanson

Lieu : Dans les locaux de votre entreprise

Durée : 2 jours

Tarif :

Selon devis pour 1 à 8 participants par session

Modalités de suivi : Feuilles de présences signées, attestations de formation

Moyens pédagogiques :

Exposés, partages d'expériences, mises en situation

Modalités d'évaluation :

Évaluation des acquis en cours de formation, quizz

OBJECTIFS

- Comprendre et intégrer les enjeux de la fonction recouvrement
- Faire respecter les délais de paiement négociés en préservant la relation commerciale
- Savoir répondre aux objections des clients sur le fond et sur la forme
- Savoir expliquer, argumenter, convaincre
- Négocier les promesses de paiement

PROGRAMME

1. **Le cadre juridique**
 - La réglementation des délais de paiement
 - Les conditions générales de vente et les clauses utiles
2. **L'organisation des relances avant et après échéances**
 - La construction des scénarios de relance
 - Le cadencement des actions
 - La progressivité de la pression
 - La qualité des écrits
3. **Les relances téléphoniques**
 - Organiser son travail pour gérer les priorités
 - Préparer les appels et définir des objectifs
 - S'approprier les techniques de communication : écoute, langage et questionnement
 - Définir une trame en traitement des principales objections
 - Négocier une promesse de règlement
 - Rendre compte de ses actions et communiquer avec les commerciaux
4. **Jeux de rôle et mises en situation**
5. **Les notions de base du recouvrement contentieux**
 - Le contenu du dossier contentieux
 - Le recouvrement judiciaire illustré par l'injonction de payer
 - Les réflexes en cas de procédure collective