

FORMATION : PERFECTIONNEMENT A LA GESTION DE LA RELANCE CLIENT

Public concerné :

Toutes personnes en charge du suivi des paiements et de la gestion des relances clients

OBJECTIFS

- Diminuer les retards de paiement sans mettre en péril la relation commerciale
- Déjouer toutes les techniques des mauvais payeurs
- Faire respecter les engagements contractuels

Intervenant :

Th.Bezanson

Lieu :

Dans les locaux de votre entreprise

Durée :

2 jours

Option : + 1 jour de validation des acquis

Tarif :

Selon devis pour 1 à 6 participants par session

PROGRAMME

- 1. L'environnement juridique**
 - Clauses contractuelles et impact sur la relance clients
 - Application de loi NRE
 - L'identification du client
 - La preuve d'exécution de la prestation
- 2. L'approche par la segmentation des clients**
 - Différencier son approche selon le secteur et le type d'activité des clients
 - Prendre en compte les profils du client : risque, commercial et payeur
- 3. L'organisation des relances avant et après échéances**
 - La construction des scénarios de relance
 - Le cadencement des actions
 - La progressivité de la pression
 - Les lettres types
 - L'organisation personnelle
- 4. Les relances téléphoniques**
 - La préparation des entretiens
 - Techniques de communication : écoute et langage
 - Argumentation et traitement des objections
 - Simulation d'appels
- 5. Les notions de base du recouvrement contentieux**
 - Le contenu du dossier contentieux
 - Les actions judiciaires en paiement : injonction, référé, assignation
 - Le rôle des intermédiaires de justice