

FORMATION INTER ENTREPRISE : CONTENTIEUX RECOUVREMENT AMIABLE ET JUDICIAIRE

PROGRAMME

Public concerné :

Manager, ingénieur et cadre non financier.

Intervenant :

Th.Bezanson

Date :

Strasbourg : - 25,26 janvier 2016

Paris : - 01,02 février 2016

Bordeaux : - 08,09 février 2016

Marseille : - 11,12 mars 2016

- 14,15 mars 2016

Toulouse : - 11,12 avril 2016

Lyon : - 06,07 juin 2016

Durée :

2 jours (14 heures)

Tarif :

550,00 € HT

Pédagogie :

Alternance d'exposés, de cas pratiques et de mises en situation

Les +

Expertise du recouvrement amiable et judiciaire des créances

1ère PARTIE

Les intérêts de la relance

Objectif : Savoir exploiter les pénalités de retard

- La réglementation des délais de paiement
- L'exploitation des pénalités de retard

La relance téléphonique

Objectifs : Optimiser la relance téléphonique pour accélérer les règlements, développer ses capacités d'écoute, de communication, d'affirmation et de négociation

- Organisation personnelle et préparation des appels
- Le déroulement de la relance
 - Communiquer et faire passer un message
 - La qualité du message
- Les participants de l'outil téléphonique
 - Les 10 principes de base
- La construction de l'argumentaire téléphonique
 - Mise en pratique et traitement des objections des clients
- Finaliser et conclure son action de relance téléphonique

2ième PARTIE

La relance écrite

Objectifs : Graduer et améliorer l'impact des relances.

- Les différents niveaux de relance
 - Les stratégies de relance
 - Les différentes relances et leurs niveaux
 - du premier écrit à la mise en demeure de payer

Les CGV et les procédures contentieuses

Objectifs : Identifier les procédures judiciaires et s'approprier les CGV

- L'importance des conditions générales de vente
- Les procédures contentieuses
 - L'injonction de payer, le référé, l'assignation au fond
- Les procédures collectives

ANIMATEUR : Thierry BEZANSON

Credit Manager durant 15 ans, il a su acquérir toutes les compétences nécessaires à l'exercice de sa fonction. Il est également expert du Groupement de Prévention Agréé de Lyon, enseignant en master Organisation et Contrôle de gestion à Lyon II et co-auteur du Guide Pratique de la Loi de Sauvegarde aux éditions Acteurs de l'Economie