

# FORMATION INTER ENTREPRISE : MANAGER LE RECOUVREMENT AMIABLE

## OBJECTIFS

### Public concerné :

- Responsable crédits.
- Chef comptable.
- Responsable ADV.
- Responsable comptabilité clients.
- Les participants qui souhaitent s'entraîner à la relance téléphonique sont invités à suivre le stage "[Relancer les factures pour accélérer les encaissements](#)" (réf. 762).

### Formateur :

Thierry Bezanson  
en partenariat

### Lieu :

Paris

### Date :

- 6, 7 octobre 2016

### Durée :

2 jours (14 heures)

### LES + :

- Un module e-learning retrace les différentes étapes et techniques de l'entretien de relance téléphonique des impayés.
- Nombreux exercices pratiques : mesurer l'incidence des retards de paiement et des litiges sur la trésorerie et le résultat financier, diagnostiquer les causes de retard de paiement, segmenter sa clientèle, bâtir le tableau de bord de la fonction. Jeu de rôle de négociation sur les délais de paiement. Les participants travaillent en équipe sur l'amélioration de leur procédure de recouvrement, dont un modèle est remis sur support informatique.

### A la fin de ce stage, les stagiaires devront être capables de :

- Organiser la relance des retards de paiement
- Prévoir des clauses contractuelles protectrices
- Créer un circuit de gestion active des litiges
- Impliquer les commerciaux dans la relance
- Repérer les clients de mauvaise foi
- Mener un entretien de relance, négocier
- Créer le tableau de bord de la fonction

## PROGRAMME

### 1 Le cadre juridique et financier de la relance

- Incidence des retards de paiement sur la trésorerie et le résultat
- Quel taux d'escompte proposer ?
- Exploiter les pénalités de retard
- Les clauses contractuelles protectrices
- Arguments qualitatifs et financiers pour négocier les délais de paiement

### 2 Diagnostiquer l'encours client

- Identifier les causes de retard de paiement internes et externes
- 7 clés d'une comptabilité client exacte
- Mesurer l'incidence des litiges
- Signes de dégradation des clients

### 3 Créer sa procédure de relance

- Calendrier et mode de relance par segment de client : écrit, téléphone, visite en clientèle
- Collaborer avec les commerciaux
- Renforcer la relation client par le traitement des litiges
- Quand bloquer les livraisons, mettre en demeure, au contentieux

### 4 Relancer différentes catégories de clients

- Modes de paiement et garanties à l'international
- Recouvrer les créances publiques, sur des particuliers

### 5 Les bons outils de gestion

- Exploiter la balance âgée, relevé de compte clients, profil payeur, ...
- Fonctions des logiciels crédit
- Rédiger des écrits de relance efficaces

### 6 Mener un entretien de relance

- Les étapes de la relance : les 4 C
- Questionnement, reformulation, recentrage
- Bonnes expressions et termes à éviter
- Réagir au client agressif

### 7 Apprendre à négocier

- Les 5 étapes de la négociation
- Rechercher une solution "gagnant - gagnant"
- Répondre non et préserver la relation commerciale

### 8 Construire son tableau de bord

- Indicateurs de performance du recouvrement : DMP, taux d'échu, poids des litiges