Marketing | Relation Client | Négociation | Vente

RELANCE ET RECOUVREMENT DE CREANCES A L'AMIABLE

En résumé

Comment obtenir le règlement de ses clients en préservant la relation commerciale ? Exercice délicat mais néanmoins vital pour l'entreprise. Méthodologie d'appels et techniques de communication adaptées sont les clés d'un recouvrement réussi.

Cette formation en recouvrement de créances pour entreprises vise à enseigner les techniques indispensables de recouvrement amiable et contentieux. Elle aborde la gestion des impayés via des outils et méthodes pour préserver la relation client. A l'issue de ce programme, vous connaîtrez des stratégies de relance amiable, des techniques de communication ainsi que des procédures de recouvrement amiable et judiciaire adaptées. Ce cursus comprend également des conseils pour optimiser la prévention des impayés et gérer efficacement les litiges clients.

Ces formations pourraient également vous intéresser:

- Formation : Recourir au recouvrement judiciaire des impayés

Durée
2 jour(s) / 14 heure(s)

Effectif
De 2 à 8 stagiaires

Tarif
1125 € NET

Code RNCP / RS
NA

Référence
NA

À qui s'adresse la formation ?

Public

Responsables, commerciaux, ingénieurs d'affaires, KAM Dirigeants d'entreprise et créateurs d'entreprise

Prérequis

Cette session ne nécessite aucun prérequis particulier

Objectifs

Recouvrer les créances clients en préservant la relation commerciale
S'initier à la législation et aux procédures de recouvrement à l'amiable en vigueur afin de développer ses arguments et gagner en légitimité
Gagner en temps et en efficacité dans ses actions de relance de créances

Programme

La prévention d'impayés
– Connaître et gérer le risque client : organiser le suivi et la revue des risques clients
– Associer les services clients concernés
– Soigner le contenu des documents commerciaux et des conditions générales de vente (CGV) pour garantir ses droits
Le recouvrement amiable et les facteurs clés de réussite
– Les principes
– Les actions possibles jusqu'à la mise en demeure (exemples de relances épistolaires)
– Définir une procédure pour gagner en efficacité
La relance téléphonique: outil de recouvrement incontournable
– Préparer l'entretien téléphonique
* Prendre connaissance des éléments du dossier, se préparer mentalement
* Définir l'objectif de l'appel et préparer son argumentaire
– Conduire l'entretien téléphonique
* Les phases de l'entretien téléphonique
* Les techniques pour maîtriser l'entretien et gagner du temps
* Le traitement des objections
* Les techniques pour engager son interlocuteur
* Les différents niveaux de relance
– Adapter ses relances téléphoniques à son interlocuteur
* Les différents profils de débiteurs et les motifs de non paiement
* Adapter son langage et son argumentaire selon le profil et la situation
– Gérer les appels difficiles de relance
* Gérer son stress et celui de son interlocuteur
* Désamorcer les situations conflictuelles et réagir aux comportements agressifs
* Avoir les mots et l'attitude qui préservent la relation commerciale
* S'affirmer : la relance assertive

Méthodes pédagogiques

Nombreux exercices pratiques et cas de synthèse pour acquérir les bons réflexes.
– Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques.
– Pédagogie active : échanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises
– Support de formation remis aux participants.

Suivi d'action

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mises en pratiques, présentations … qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.
Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Intervenants

Cette formation est animée par un consultant professionnel formateur spécialisé dans les domaines de formation.
Tous nos formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Évaluation

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des connaissances et développement des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.