



Traiter les impayés : Recouvrements et contentieux

Cette formation permet de relancer efficacement les impayés par téléphone afin de recouvrer ses créances tout en maintenant une relation client de qualité.

Pour qui ?

Cette formation s'adresse à toute personne en charge du recouvrement des créances clients.

Objectifs

- Comprendre l'impact des retards de paiement et des impayés sur la santé financière de la structure,
- Préparer la relance,
- Communiquer efficacement au téléphone ou en face à face,
- Maîtriser les étapes de l'entretien de recouvrement,
- Réaliser le suivi de l'entretien de recouvrement.

Programme

Quelques notions essentielles

- Les bases juridiques en matière de délai de paiement,
- Les causes réelles des impayés,
- Les différents types de créances,
- Les différents acteurs du recouvrement dans l'entreprise,
- Les différentes phases du recouvrement,
- Le coût d'un retard de paiement et d'un impayé pour l'entreprise,
- La prévision du risque.

Les clés de la communication efficace au téléphone

- Les schémas de la communication,
- Qualités, contraintes et exigences de la relance par téléphone,
- Développer une écoute active,
- Faire entendre son message.

La préparation de la relance téléphonique

- Organiser son poste de travail,
- Préparer chaque appel (historique, objectifs, niveau de relance...),
- Connaître le circuit de paiement des clients,
- Construire son argumentaire de relance,
- Accepter la mission de relance,
- Planifier ses actions.

Adopter une attitude professionnelle

- Maîtriser les étapes de la conduite d'entretien par téléphone,
- Présenter l'objectif de l'appel,
- Adopter un discours positif, mais ferme,
- Ecouter activement, noter et poser les bonnes questions,
- Rappeler l'engagement du client lors de sa commande,
- Rechercher des solutions adaptées,
- Obtenir l'implication et l'engagement du client,
- Conclure l'appel par un résultat concret,
- Gérer ou transmettre les informations nécessaires au suivi du règlement,
- Savoir préserver la relation commerciale,
- Programmer le suivi.

La gestion des relances difficiles

- Joindre le client injoignable,
- Traiter les réclamations,
- Mettre en avant les conséquences de l'absence de règlement,
- Définir les marges de manœuvre en matière de négociation,
- Négocier la solution pour arriver à un accord.

Les + de cette formation

- + Apports théoriques et méthodologiques,
- + Echanges d'expériences,
- + Exercices pratiques,
- + Mises en situation filmées,
- + Un support est remis à chaque stagiaire,
- + Les stagiaires pourront travailler à partir de leurs propres dossiers de recouvrement.

2 jours - 14 heures

690 € HT par participant

Nous contacter

02 53 35 51 00

info@lgpconseil.com

WWW.LGPconseil.COM