

FORMATION : RECOUVREMENT AMIABLE DES CREANCES CLIENTS

Relancer efficacement les impayés

Public concerné :

Toutes personnes en charge du recouvrement amiable des créances clients

Prérequis : Aucun

Lieu : Teams ou dans les locaux de votre entreprise

Durée : 2 jours (14 heures)

Tarif :

Inter : 1.200 € HT

Intra : Selon devis pour 2 à 10 participants par session

Modalités de suivi : Feuilles de présences signées, attestations de formation

Moyens pédagogiques :

Exposés, partages d'expériences, mises en situation et jeux de rôle

Modalités d'évaluation :

Évaluation des acquis en cours de formation, quizz, questionnaire de positionnement

OBJECTIFS

- Savoir s'organiser pour relancer efficacement
- Mener un entretien téléphonique et développer son assertivité
- Développer son argumentation pour convaincre
- Négocier les promesses de paiement

PROGRAMME

1. Les enjeux financiers et le coût des impayés

2. Le cadre juridique légitime la relance client

- La réglementation des délais de paiement
- Le cadre contractuel : les clauses utiles au recouvrement

3. L'organisation des relances

- Suivre un cycle de relance, s'organiser
- Le rôle des commerciaux
- La qualité des mails et des textes de relance

4. Les relances téléphoniques

- Structurer l'entretien : la règle des 4 C
- Développer son assertivité
- Écouter et questionner pour qualifier les retards
- Savoir expliquer, argumenter, convaincre
- Gérer les situations difficiles
- Négocier les promesses de paiement

5. Synthèse du recouvrement contentieux

- Qualité du dossier et des écrits : facteurs clés du succès
- Les étapes et les couts de la procédure en injonction de payer

6. Les bons réflexes en cas de procédures collectives

- Les étapes des procédures de sauvegarde, redressement et liquidation judiciaires
- Gérer la période d'observation