

FORMATION : RECOUVREMENT AMIABLE DES CREANCES CLIENTS **Relancer efficacement les impayés**

OBJECTIFS

- Public concerné :
Toutes personnes en charge du recouvrement amiable des créances clients
- Savoir s'organiser pour relancer efficacement
 - Mener un entretien téléphonique et développer son assertivité
 - Développer son argumentation pour convaincre
 - Négocier les promesses de paiement

Prérequis : Aucun

PROGRAMME

Lieu : Teams ou dans les locaux de votre entreprise

Durée : 2 jours (14 heures)

Tarif :
Inter : 1.200 € HT
Intra : Selon devis

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

- 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

BULLETIN D'INSCRIPTION / BON DE COMMANDE
RECouvreMENT AMIABLE DES CREANCES CLIENTS
Relancer efficacement les impayés

■ **ENTREPRISE**

Nom de l'organisme :

Siret :

Adresse :

Ville : Code Postal :

Nom du contact : Poste :

Téléphone : E-mail :

■ **DATES CHOISIES** :

■ **MODALITÉ** : Classe virtuelle sur Teams

■ **PARTICIPANTS** :

Nom	Prénom	Fonction	E-mail

■ **CONDITIONS D'INSCRIPTION (Extrait des CGV)**

- Toute inscription nécessite l'envoi du présent bulletin d'inscription par courriel sur : bezanson@thbconsulting.fr
- Vous déclarez avoir pris connaissance des CGV jointes et les accepter

Date :

Cachet de l'entreprise :

Signature :

Convention de formation sur votre demande formulée à bezanson@thbconsulting.fr

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. **Commande** : La signature du bon de commande implique que le client a pris connaissance du programme de formation joint et qu'il en accepte le contenu.
2. **Règlement de la formation** : La facture est établie à l'issue de la formation, le délai de paiement est de 30 jours date de facture par chèque ou par virement bancaire. Conformément à l'article L.441.10 du Code de Commerce, en cas de défaut de paiement à l'échéance, des pénalités de retard sont dues, ainsi qu'une amende forfaitaire de recouvrement de 40 euros par facture, le jour suivant la date de règlement prévue sans qu'un rappel soit nécessaire. Le taux applicable aux pénalités est égal au taux BCE majoré de 10 points.

En cas de prise en charge par l'OPCO dans le cadre d'une subrogation de paiement, la réception de l'accord de prise en charge servira de confirmation d'inscription. En cas de refus de prise en charge de l'OPCO pour quelque motif que ce soit, le coût de la formation effectuée reste à la charge du client.

THB CONSULTING - IBAN: FR05 3000 2010 1900 0009 8902 A52

3. **Report d'inscription** : Sous réserve de disponibilité, une inscription peut être reportée sans frais sur une session ultérieure avec un préavis de 10 jours.
4. **Annulation d'inscription** : En cas d'annulation par le client à moins de 30 jours calendaires avant le début de la session de formation, celle-ci sera redevable de 50 % du montant total de la prestation à titre de dédommagement. Ce montant sera de 100 % à moins de 7 jours de la prestation ou en cas d'absence à la formation.
5. **Annulation de la formation** : THB CONSULTING se réserve le droit d'annuler la session de formation en cas de force majeure ou en cas d'un nombre trop faible d'inscrits avec un préavis de 7 jours. Cette annulation ne donnera lieu à aucune indemnisation et les sommes éventuellement perçues seront remboursées. Le participant pourra reporter son inscription sur une session ultérieure de son choix sans frais, sous réserve de disponibilité.
6. **Litiges** : Si une contestation ou un différend n'ont pu être réglés à l'amiable, le tribunal de commerce de Lyon sera seul compétent pour régler le litige.