

Relance et recouvrement de créances par téléphone

Commercial - Relation client - Vente -

La formation 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

Objectifs :

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

Participants :

- Assistant(e)s des services ADV, comptabilité ou commercial
- Comptables
- Toute personne chargée de relancer les factures clients et de gérer le recouvrement de créances

Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

870 €

(non assujetti à la TVA)



2 jours



2 jours (14 heures)



Mises en situation

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 26/11, 27/11

Le contenu

Les enjeux financiers et commerciaux de la relance de créances

- Les enjeux
- Les conséquences de l'impayé pour l'entreprise

Le cycle de gestion de l'impayé, du recouvrement amiable à la procédure judiciaire (contentieux)

La prévention d'impayés

- Connaître et gérer le risque client
- 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

Le contentieux, les procédures judiciaires

- Préparer l'action en justice: recueillir les preuves de la créance
- Les procédures judiciaires rapides
- Cas du débiteur faisant l'objet d'une procédure collective

Préserver la relation client en relance de créances

- Les règles et spécificités de la communication orale
- L'entretien téléphonique

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

- 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

Organiser ses actions de relance téléphonique

- Définir une procédure pour gagner en efficacité
- Organiser le suivi et la revue des risques clients, y associer les services clients concernés
- Mesurer les résultats pour piloter les actions à venir

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques techniques et d'encadrement

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.
Echanges, analyse de pratiques, mises en situation et mises en pratique, cas réels d'entreprises, co-construction Salles de formation équipées pour une pédagogie active

Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

Cette formation donne lieu à une évaluation de satisfaction complétée par les participants et un tour de table collectif avec le formateur. Cette formation ne donne pas lieu à une évaluation des acquis
Nombre de stagiaires : 3 à 10
Animateur/formateur : nom et parcours disponibles sur simple demande

