

Durée 1 jour
(7 heures)

Objectifs

Optimiser la relance pour encaisser plus rapidement tout en gardant intacte la relation commerciale.

Prérequis

Aucun

Public

Chargé(es) de relance au téléphone, comptables, secrétaire d'agence, de TPE, de PME, ...

Moyens pédagogiques

Nombreux exemples concrets et exercices pratiques

PARCOURS PEDAGOGIQUE

Les enjeux financiers des effets du non-paiement

- › Le coût du crédit client
- › L'impact en trésorerie des conditions de paiement
- › L'incidence de l'impayé et du retard de paiement sur les marges
- › Les motifs et typologies du non-paiement

Les fondamentaux du recouvrement amiable

- › Les règles de l'entretien téléphonique et de la communication
- › Principes de base de la communication : évidence, dominance, compétence
- › Le vocabulaire, la syntaxe et l'utilisation de l'indicatif

L'appel téléphonique : des règles de base

- › Les différents styles d'appels - avant et après échéance (client important, ancienneté, chronologie)
- › Les différentes situations (absence, répondeur, téléphone portable...)
- › Se présenter
- › Vérifier que l'on s'adresse au bon interlocuteur
- › Découvrir les causes réelles du retard ou du non-paiement
- › Mettre en écoute
- › Enoncer le sujet
- › Donner la parole
- › Capturer les réponses
- › Négocier
- › Savoir menacer d'un recouvrement contentieux et dire ce qu'on va faire
- › Reformuler les accords
- › Garder la maîtrise face à des objections et aux réclamations
- › Conclure l'appel

Mise en place d'outils:

- › Fiche de Gestion de Relance
- › Le suivi des litiges
- › La rigueur du suivi : échéancier, agenda
- › Le dossier et le compte rendu
La mesure du résultat