

RECOUVREMENT

Durée	2 jours	Référence Formation	5-CGF-REC
--------------	----------------	----------------------------	------------------

Objectifs

Identifier l'interlocuteur responsable de la créance, négocier et aménager une solution, choisir une procédure ultime adéquate

Participants

Toute personne chargée du recouvrement de créance

Pré-requis

Utilisation courante de l'environnement Windows

Moyens pédagogiques

Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur

Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle

Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques

Remise d'un support de cours.

PROGRAMME

Le chargé de relance dans l'entreprise et ses objectifs

- S'affirmer simplement en toutes circonstances
- Gérer les situations litigieuses efficacement (impayés, réclamations, problèmes de facturation...)
- L'efficacité des relances écrites : courriers et mails

Préparer sa relance

- Vérifier sa facturation
- Renvoi de documents par le client
- Les influences extérieures (grève, problèmes informatiques, logistiques, etc.)
- Rappel des termes et conditions de paiement contractuelles
- Créer des modèles de courriers et mails types de relances

La relance téléphonique

- L'entretien téléphonique : notions de bases
- Adopter la bonne attitude : crédibilité, assurance, confiance,
- Assumer son rôle de « relanceur »
- Adapter son vocabulaire, son discours à son interlocuteur
- Outils de communication :
- Obtenir l'approbation de son interlocuteur concernant la situation
- Traiter les objections : le couple souplesse-fermeté
- Conclure l'entretien

Techniques de recouvrement par téléphone

- Les outils de l'entretien téléphonique
- Organisation de la relance téléphonique
- Les réponses à l'agressivité
- L'échéancier de relance téléphonique

CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : contact@capelanformation.fr

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

version 2024

Le suivi de la résolution des litiges

- L'agenda et le respect des engagements réciproques
- La traçabilité des actions et son utilisation
- Les moyens d'actions en situation difficile

Les procédures de recouvrement

- Les agents de recouvrement
- La relance préventive et la mise en demeure

Avantages des procédures rapides : Injonctions, saisie

- Choix d'une procédure : efficacité, coût, durée, durée de l'opération