

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

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.

Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.

En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.

Formateur expert dans son domaine d'intervention

Apports théoriques et exercices pratiques du formateur

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants

Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

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

Le contexte juridique du recouvrement : loi sur les délais de paiement, les modes de paiement, les conditions générales de vente

- 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

Gérer les situations de communication délicates

- 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

Préparer sa relance

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

La relance téléphonique

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

Techniques de recouvrement par téléphone

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

Le suivi de la résolution des litiges

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

