# RECOUVREMENT DES IMPAYÉS: RELANCER EFFICACEMENT SES CLIENTS

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

## Objectifs
Utiliser les outils de communication en matière de recouvrement
Conduire ses appels de relance pour obtenir le paiement
Créer des modèles de courriers et mails types de relances
Choisir ses indicateurs de mesure de performance

## Participants
Toute personne chargée du recouvrement de créance, comptable ou service administratif de relance client.

## Pré-requis
Utilisation courante de l'environnement Windows, mail et traitement de texte.

## PROGRAMME
Le chargé de relance dans l'entreprise et ses objectifs
Le contexte juridique du recouvrement : loi sur les délais de paiement, les modes de paiement, les conditions générales de vente

Gérer les situations de communication délicates
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

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

## 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.