

RENDEZ EFFICACES VOS RELANCES CLIENTS AMIABLES : DIMINUEZ VOS IMPAYÉS !

GF49 2 jours (14h) 1 410,00 €^{HT}

Objectifs

Professionnaliser la relance amiable pour encaisser plus rapidement les créances en retard tout en gardant intacte la relation commerciale • Accroître l'efficacité des relances écrites et téléphoniques • Diminuer les impayés

Profil Stagiaire(s)

crédit-managers et assistants crédit, responsables et collaborateurs des services de recouvrement, toute personne chargée du suivi des encaissements, du recouvrement des impayés et/ou des relances clients

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Profil Animateur(s)

cette formation Gestion est assurée par un consultant expert en crédit recouvrement

PROGRAMME

Les enjeux financiers et commerciaux liés aux retards de paiement et aux impayés

Les principes gagnants d'un recouvrement Juste A Temps

Prendre conscience des dysfonctionnements les plus fréquents
Structurer une démarche organisationnelle adaptée à son entreprise
Segmenter la clientèle (clients majeurs/mineurs, publics/privés) selon le profil payeur
Hiérarchiser les actions de relance
Fonder la priorité sur des critères rationnels
Graduer le discours et la fermeté
Définir des objectifs clairs aux acteurs de la relance
« Mixer » les différentes actions possibles (courriers, téléphone, visites, ...), varier la cadence

Accroître l'efficacité des relances écrites

Avantages et inconvénients des différents types de courrier
Conditions d'efficacité des relances écrites
Les lettres types (de premier niveau, en LR/AR, de mise en demeure, de réaction aux anomalies constatées ...)

Optimiser la performance des relances téléphoniques

Préparer l'entretien
Contourner les barrages et rechercher l'interlocuteur
Les clés de la communication au téléphone (écoute et langage)
Les « armes » au téléphone
Traiter efficacement les objections
Conclure

Les facteurs clés de succès d'une relance pro-active

Conserver un historique complet
Établir un véritable agenda de relance
Rapidité de réaction et ténacité
Organisation personnelle
Séquencer la résolution des litiges pour une performance accrue

La conduite à tenir face à une entreprise en procédure judiciaire

Les outils informatiques dédiés

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demoss.fr

Nos sessions

21 - 22 oct. 2021 : Paris / A
Distance

13 - 14 déc. 2021 : Paris / A
Distance

30 - 31 mars 2022 : Paris / A
Distance

15 - 16 juin 2022 : Paris / A
Distance

9 - 10 nov. 2022 : Paris / A Distance

RENDEZ EFFICACES VOS RELANCES CLIENTS AMIABLES : DIMINUEZ VOS IMPAYÉS !

GF49 2 jours (14h) 1 410,00 €^{HT}

Les indicateurs de performance et de pilotage

Evolutions des balances agées
Analyses roll-over
Calculs et suivi du DSO

Méthode pédagogique

Pour les formations "A distance", elles sont réalisées avec un outil de visioconférence de type Teams ou Zoom selon les cas, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie. Retrouvez sur notre site internet toutes les précisions sur les sessions à distance ou les classes virtuelles.

Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre

Nos formateurs DEMOS sont recrutés conformément aux spécifications mentionnées pour chaque formation. Ce sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine.

Ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli.

Par ailleurs, nos centres de formation DEMOS sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie.
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de co-learning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Et tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Le dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

- Des évaluations des acquis en cours et en fin de formation

Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeu de rôles, mise en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

En complément

Après cette formation vous pourrez suivre :

- Piloter ses Actions de Crédit et de Recouvrement grâce au Tableau de Bord
- Le Traitement des Impayés : du Pré-contentieux au Recouvrement Judiciaire des Créances
- Relancer Efficacement les Impayés par Téléphone