

LES CLEFS D'UN RECouvreMENT ÉFFICACE

Durée : 2 jours, soit 14 heures

Dates : 10,11 avril

Lieu de la formation : Baie-Mahault

Coût de la formation : 950€ ht/participant

800€ pour adhérents AFDC



INTERVENANT

Bernadette MILORD

Formatrice issue du secteur du recouvrement de créance, Bernadette a occupé les postes de gestionnaire en recouvrement, superviseur, manager, formatrice, responsable de formation avant de créer en 2011, l'entreprise MILORD FORMATION

OBJECTIFS

PÉDAGOGIQUES

- 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

MÉTHODES

PÉDAGOGIQUES

- Une prise de conscience des impacts d'une bonne gestion des impayés au-delà du processus administratif et comptable
- Des mises en situations et exercices de communication interactifs et ludiques pour mettre en pratique les techniques présentées
- La construction d'outils opérationnels immédiatement exploitables dès le retour en entreprise

CONTENU DE LA

FORMATION

Gérer les impayés : les enjeux juridiques, économiques et relationnels

- Connaître les enjeux juridiques : ce qu'il est possible de faire ou pas
- Prendre en compte les enjeux relationnels : préserver la relation commerciale avant tout
- Organiser efficacement la gestion des impayés

Anticiper les situations d'impayés : les atouts d'une relance préventive

- Élaborer une procédure pour son entreprise : ce qu'il faut savoir
- Concevoir et utiliser les outils appropriés : fiche de suivi de dossier, échéancier, compte rendu...
- Les règles et bonnes pratiques de la relance téléphonique

Organiser son entretien et préparer son dossier : nature de la créance, nouveau client, risque induit...

- Identifier les causes de non-paiement
- Identifier les différents types de débiteur B2B ou B2C
- S'exprimer avec diplomatie et fermeté
- Écouter, questionner, reformuler et valider : les clés de l'échange téléphonique
- Négocier pour une relation gagnant-gagnant : choisir ses arguments pour obtenir l'engagement
- Gérer les situations difficiles : garder le contrôle en toute situation
- Savoir conclure l'entretien

Réaliser une relance d'impayés par écrit

- Structurer sa lettre
- Respecter les règles de communication écrite