

Objectifs pédagogiques

Développer l'efficacité du recouvrement amiable
Adopter une politique de relances d'impayés tout en préservant la relation commerciale

Public

Comptables, chargés de recouvrement...

Prérequis

Aucun

Durée

2 journées (14 heures)

Modalités pédagogiques

Formateur expérimenté et spécialiste dans son domaine d'intervention.
Méthode active et participative.
Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques.
Approche basée sur l'expérience des participants.

Moyens et supports pédagogiques

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation.

Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.
Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant.
Évaluation des acquis via un quiz des connaissances en fin de session.

• Les fondamentaux du recouvrement amiable

- Réflexion sur les créances impayées
- Intérêts du recouvrement amiable
- La trésorerie, ressource vitale de l'entreprise
- Le client défaillant, la typologie des clients débiteurs

• Organiser son recouvrement

- Les outils et documents pour un suivi efficace de chaque dossier
- Importance de la rigueur du suivi
- L'échéancier
- Les délais et le choix de la relance : courrier ou téléphone (avantages et inconvénients)
- La mise en place d'un tableau de bord pour un suivi efficace des relances et des échéanciers

• Le recouvrement par courrier

- L'impact du courrier sur le débiteur
- Comment utiliser le courrier (situation, délai...)
- Le courrier de relance et le suivi

• Le recouvrement par téléphone et la négociation

- Les règles de la communication par téléphone
- Préparer son appel : son accroche, ses arguments
- Les étapes et le fil conducteur de l'appel sortant
- Les différents types d'appels (selon ancienneté, selon montant créance, client important...)
- Identifier les causes réelles du retard ou du non-paiement
- Écouter activement pour faire s'exprimer
- Garder la maîtrise face à des objections
- Oser faire preuve de fermeté en veillant à l'entretien de sa relation client
- Argumenter
- Négocier et obtenir l'engagement du débiteur
- Confirmer l'accord par écrit
- Pour les situations difficiles, menacer d'un recouvrement contentieux