

OBJECTIFS :

Maîtriser la gestion des litiges commerciaux pour transformer les plaintes et les impayés en opportunités de satisfaction client et de recouvrement efficace, tout en préservant de bonnes relations commerciales.

- Transformer les réclamations clients en opportunités d'amélioration
- Négocier et résoudre les réclamations de manière satisfaisante
- Communiquer efficacement pour relancer les impayés
- Assurer le suivi des impayés pour garantir le règlement
- Maîtriser les procédures de recouvrement amiable et judiciaire

PRÉREQUIS & ACCESSIBILITÉ :

Prérequis :

Aucun

Accessibilité :

- Toute personne en charge de la relation client et étant amené à gérer des éventuels litiges.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap, merci de consulter notre référent handicap.

DURÉE : 6 jours / 42 heures

V24.1

màj : 06/24

Méthode pédagogique et encadrement :

Cette formation est animée par un formateur expert dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées selon les critères qualité d'Aptitudes 21.

L'animation est composée d'apports théoriques, de mises en situations professionnelles et d'exercices pratiques.

Moyens pédagogiques :

Ordinateurs, logiciels, tableau blanc, vidéo-projecteur, écran.

En fin de formation, vous aurez un accès à la plateforme pédagogique Aptitudes 21 sur laquelle vous pourrez consulter et télécharger vos supports de formation.

Modalités d'évaluation des objectifs et des résultats :

L'évaluation des objectifs se fait par le formateur, pendant la formation avec les exercices pratiques, les interactions et les mises en situation pratiques.

Le formateur complète un livret d'évaluation selon une grille de compétences précise.

Lieu : 61/69 rue Camille Pelletan
Espace Emeraude
33150 Cenon

Contenu de la formation

14h Gestion des réclamations clients

Transformer une plainte en opportunité pour l'entreprise

- Comprendre l'état d'esprit et les attentes des clients insatisfaits
- Écouter et prendre en compte le mécontentement
- Utiliser le meilleur canal pour traiter la réclamation

Adopter les comportements efficaces

- Repérer les comportements inefficaces
- S'appuyer sur ses ressources personnelles : écoute, assertivité
- Proposer une solution immédiate ou différée

Argumenter et négocier une solution satisfaisante

- S'entraîner aux techniques qui favorisent le dialogue : empathie, questionnement et reformulation
- Négocier une solution satisfaisante pour le client et pour l'entreprise
- Obtenir l'accord du client
- Restaurer un climat de confiance

Optimiser la qualité des réponses écrites

- Confirmer par écrit votre engagement
- Maîtriser le style et la structure d'une réponse aux réclamations
- Personnaliser chaque réponse

14h Relance des impayés

Communiquer et développer une écoute active

- Faire passer le message : voix, mots, temps
- Se faire entendre : le ton, la convivialité, la construction de l'argumentaire
- La reformulation pour faire progresser l'entretien
- La préparation de la relance téléphonique
- La préparation avant l'appel

Le circuit de paiement de ses clients

- L'identification des causes du retard : savoir adapter son discours en fonction des causes
- L'adaptation du discours aux différents profils payeurs
- Les barrages et les objections
- Comment toucher le client « toujours absent » ?

Les excuses du client

- Comment répondre à chaque objection client par un argumentaire préétabli ?
- Faire valoir les arguments juridiques
- Répondre au client agressif
- Impliquer le client dans la recherche de la solution
- La conclusion de l'accord, l'engagement du client, la validation

Assurer le suivi...

- De l'intention de payer au règlement définitif
- Déjouer les embûches créées par le client
- Utiliser intelligemment un agenda de relance
- Utiliser ses alliés dans le recouvrement

14h Gestion des impayés : le recouvrement

Le non-paiement et ses incidences

- Les causes de non-paiement
- Les différents moyens de paiement

Le recouvrement à l'amiable :

- Le dossier client : les données nécessaires à la relance, hiérarchisation des créances, choix du type de relances (téléphonique, écrite)
- Avant l'échéance : anticiper les difficultés de règlement et les litiges éventuels
- Après l'échéance : relancer l'impayé
- La relance téléphonique : étapes de l'entretien, organisation, communication verbale, traitement des objections, la typologie des clients, attitude à adopter
- Les courriers : place de la relance écrite, étude de modèles types, portée de l'écrit (maintien de la relation commerciale, gestion des réactions du client)
- La visite du commercial

Le recouvrement judiciaire :

- Préparation du dossier
- Le cadre contractuel, les documents contractuels
- Mise en demeure de payer
- Organisation judiciaire : les différents tribunaux, le rôle des acteurs de justice (avocat, huissier,...)

Les sociétés de recouvrement

- Les procédures mises à disposition et leur application

