

OBJECTIFS :

Acquérir les compétences nécessaires pour prévenir et gérer les impayés, en appliquant des techniques efficaces de recouvrement et de relance, tout en maintenant de bonnes relations commerciales avec les clients.

- Comprendre et établir des conditions générales de vente et de règlement claires pour prévenir les impayés.
- Évaluer la solvabilité des clients et suivre les encours clients pour minimiser les risques d'impayés.
- Appliquer des techniques de communication efficaces pour le recouvrement amiable des créances.
- Préparer et utiliser les procédures de recouvrement judiciaire en cas de non-paiement.
- Développer des compétences en relance des impayés et en négociation pour obtenir des règlements rapides.

PRÉREQUIS & ACCESSIBILITÉ :

Prérequis :

Aucun

Accessibilité :

- Chargés de recouvrement, traitant les relances téléphoniques et écrites, ainsi que le recouvrement judiciaire.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap, merci de consulter notre référent handicap.

DURÉE : 5 jours / 35 heures

V24.1

màj : 08/24

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

7h Prévenir les impayés

Les conditions générales de vente

- Les moyens de paiement
- Conditions de règlement
- La solvabilité client

Collecter les informations relatives à la situation financière du client

- Les encours clients et le suivi des règlements
- Les causes des retards de paiement

Enjeux et état des lieux

- La problématique d'une relation commerciale à maintenir
- Les techniques de communication appliquées au recouvrement et à la négociation

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

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