



2 jours

PROGRAMME DE FORMATION

En présentiel

À distance

RÉUSSIR LA RELANCE DES IMPAYÉS AVEC MÉTHODE

OBJECTIFS DE FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Mettre en place une organisation efficace pour le suivi des dossiers
- Définir les procédures
- Structurer son entretien téléphonique pour gagner en efficacité
- Élaborer des courriers type

PARTICIPANTS

- Toute personne en charge de la relance téléphonique et écrite, des impayés

PRÉREQUIS

- Exercer la relance des impayés

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ACTIVES

- Positionnement : Questionnaire préalable envoyé aux participants pour une implication et une adaptation totale à la formation
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel des participants en s'appuyant de l'analyse de cas concrets et des mises en pratique permettent d'illustrer le pilotage d'un chantier
- Création d'outils, de supports pour optimiser sa démarche
- Entraînement à la relance avec mises en situation
- Définition d'axes de progression
- Support de formation remis à chaque participant, résumant les points importants traités durant la formation

ÉVALUATION

- Évaluation formative réalisée par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Évaluation des acquis

LES PLUS

- PAI : un plan d'actions individuel sera formalisé en fin de formation.
 - Programmes ajustables à vos attentes
 - Accompagnement personnalisé
 - Option démarche qualité :
- SQF – Suivi Qualité Formation : Synthèse détaillée et bilan du formateur.
- Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap, contact référent handicap au 02 43 61 08 47
 - Une expertise² de nos formateurs : technique et pédagogie active

PROGRAMME DE FORMATION

1. Analyser sa pratique actuelle en relance des impayés

- Définir les points forts et les difficultés rencontrées.
- Déterminer les enjeux pour l'entreprise : l'impact financier.
- Identifier les sources de litiges et les raisons des retards de paiements.
- Intégrer la notion de relation client : le client est débiteur mais toujours client.

2. Organiser et gérer ses relances

- Déterminer les différents types de débiteurs.
- S'appropriier les différentes procédures de Recouvrement.
- Élaborer un processus de gestion des dossiers.
- Créer des outils ou optimiser des méthodes existantes.

3. Déterminer le schéma d'entretien de relance par téléphone

- Construire un schéma d'entretien de relance.
- Comment se présenter ?
- Comment passer le barrage de la secrétaire, du standard ?
- Bien identifier son interlocuteur.
- Préparer la phrase d'accroche.
- Préparer l'argumentation et la réponse aux objections.
- Savoir adapter son discours en fonction des différents débiteurs et du contexte commercial.
- Savoir être convaincant et être force de proposition.
- Rester ferme sans agressivité.
- Savoir utiliser la reformulation.
- Comment conclure l'entretien.

4. Écrire les règles de la relance écrite

- Déterminer à quel moment, la relance est effectuée par courrier.
- Adapter les expressions en fonction du type de débiteur.
- Créer des modèles type de lettres de relance.

5. Gérer le suivi des impayés

- Analyser les contacts avec les interlocuteurs.
- Remonter les informations en transversalité des services concernés.
- Compléter son fichier client.
- Être rigoureux dans le suivi des accords conclus.
- Définir les actions à mettre en place si toujours pas de règlement.

6. Analyser ses résultats

- Mesurer l'efficacité de la mise en place d'une nouvelle organisation.
- Élaborer des tableaux de bord et ratios à analyser.
- Lister les actions correctives à mettre en place pour les actions futures.