

Comptabilité - Gestion

Recouvrement des impayés

Objectifs pédagogiques :

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

- Organiser l'action de relance téléphonique des clients en retard de règlement
- Préparer les éléments nécessaires
- Maîtriser les techniques de traitement des objections

Méthode pédagogique :

Méthode inter active
Cas pratiques

Délai d'accessibilité :

Consulter le catalogue Inter

Public et Pré requis :

Toute personne ayant en charge la relance des règlements et des impayés par téléphone

Durée :

2 jours

Méthode mobilisée :

Formation en présentielle

Tarif inter HT :

Nous consulter

Modalités d'évaluations :

Evaluation des compétences acquises

Validation :

Attestation de formation

Programme :

La relance des impayés : une nécessité

Les principales causes de retard de règlement
Détecter et anticiper les situations à risques

La préparation de la relance

Rechercher les sources d'information (internes et externes)
Le plan de relance : objectif, plan d'action, suivi
La préparation de chaque appel
Les signaux positifs et négatifs

L'entretien de relance téléphonique

Les différents niveaux de relance : s'adapter à chacun
Comment faire passer le message sur la forme
Comment faire passer le message sur le fond
Passer les barrages
Questionner l'interlocuteur
Construire l'argumentaire
Répondre aux objections les plus courantes
Obtenir un engagement de réponse
Convenir d'un engagement de règlement ou de re contact

Le suivi de l'action

Le bilan des actions réalisées et les correctifs à y apporter
Les actions à engager
Les personnes à informer (interne et externe)

Pôle Formation UIMM de Champagne-Ardenne*

Ardennes : 1 rue Boucher de Perthes - 08020 Charleville-Mézières - Tél. 03 24 33 18 70 (Siège social de l'AFPI CA)

Aube : 12 rue Québec - 10430 Rosières-Près-Troyes - Tél. 03 25 71 29 71

Marne : Zone Farman - 3 rue Max Holste CS110004 - 51685 Reims Cedex 2 - Tél. 03 26 89 60 00

Haute-Marne : 4 rue de la Tambourine - 52115 Saint-Dizier - Tél. 03 25 07 52 00

*Tous nos établissements sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. En cas, de situation de handicap, merci de prendre contact avec notre référent.