FINANCE - DROIT | CONTENTIEUX ET RECOUVREMENT

Relancer efficacement ses clients à l'amiable

Accélérer et sécuriser la trésorerie par la relance client

Durée : 3 jours **Déroulement :** Présentiel

Objectifs :

- Maîtriser le processus complet du recouvrement amiable
- Acquérir l'excellence relationnelle de l'entretien téléphonique de relance
- Savoir rédiger les courriers de relance

Programme :

1- Le processus de recouvrement amiable
- Le diagnostic de l'encours client : l'identification des retards de paiement et la tenue de comptabilité
- Les fondamentaux de la stratégie de relance : rapidité, rythme, progressivité, crédibilité
- Le scenario de recouvrement jusqu'à la phase contentieuse : créer sa procédure de relance, traiter les litiges et collaborer avec les équipes commerciales

2- Les règles de l'entretien téléphonique et de la communication
- Les principes de base de la communication orale
- La structure de l'entretien téléphonique
- Le traitement des objections et des situations difficiles

3- Les règles de la relance écrite
- Les principaux courriers de relance
- Les courriers spécifiques
- La Mise en Demeure et ses effets juridiques
- La relance par mail

4- L'organisation interne et personnelle du recouvrement
- Les outils disponibles et les états de suivi du poste clients
- Le dossier client et la traçabilité des actions menées
- Les clefs d'une communication interne efficace
- La mesure des performances : le taux d'échu et le D.S.O (Days Sales Outsanding)

Toutes nos formations peuvent être personnalisées après analyse de vos besoins. N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir un devis gratuit.

Profils :

Collaborateurs en entreprise ou en cabinet souhaitant acquérir des connaissances en gestion du poste clients - Assistant de direction - Assistant de gestion - Assistant commercial - Comptable

Pre-requis :

Les fondamentaux du crédit client

Attendu :

Attestation de formation

Modalités / Moyens :

- Formation en présentiel
- Pédagogie expositive-active
- Support d'animation fourni
- Entraînements, mises en situation
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

Modalités d'évaluation :

- Analyse des besoins et positionnement
- Evaluation des acquis par questionnaire
- Enquête de satisfaction à chaud et à froid

Format d'intervention :

- Formation en entreprise partout en France
- Session collective sur Montpellier

Délai d'accès :

1 mois

Tarif :

960€ / jour

Votre contact :

Olivier SAVEY

olivier.savey@agileos.fr

06.22.64.13.89

Si vous présentez une situation de handicap nécessitant un aménagement spécifique, merci de contacter votre interlocuteur ci-dessus.