Maîtriser le recouvrement des impayés

198

Durée : 2 jours.

Public :

Comptables, assistant(e)s et chargés de recouvrement, assistant(e)s juridiques. Derniere MAJ : Avril 2024

Objectifs :

S'organiser face aux impayés. Optimiser l'organisation de son travail de relance pour développer son efficacité au téléphone.

Pré-requis :

Etre à l'aise avec les chiffres, maîtriser les opérations arithmétiques de base.

Méthodes :

Alternance entre exposés théoriques et pratiques, mise en situation sous la forme de simulations, exercices et auto diagnostics.

Evaluation :

L?évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Derniere MAJ : Avril 2024

Coût d'une créance impayée

Modalités d'évaluation

Prévention contre les impayés

Où se renseigner sur le client avant de contracter ?

Renseignements importants

Se protéger contractuellement

Couvrir son risque en prenant les garanties appropriées

Gérer les clients et prévenir le risque d'impayés : suivi de paiement, relance, escompte, mobilisation des créances, affacturage…

Les effets du non-paiement

Les enjeux commerciaux et financiers

Le coût du crédit client

L'impact en trésorerie des conditions de paiement

L'incidence de l'impayé et du retard de paiement sur les marges

Les motifs et typologies du non-paiement

Le positionnement « fournisseur »

L'organisation interne : relance avant ou après échéance

Mise en place et utilisation d'outils, en particulier d'une fiche de suivi de dossier représentant une check-list des documents et points essentiels pour un suivi efficace de chaque dossier

Le dossier et le compte rendu

L'échéancier, l'agenda

Les règles de l'entretien téléphonique et de la communication

Principes de base de la communication

Les paramètres de la voix

Le vocabulaire et les termes appropriés

Le fil conducteur

L'appel téléphonique

Les différents styles d'appels (client important, ancienneté, chronologie…)

Les différentes situations

Garder la maîtrise face à des objections et aux réclamations

La négociation devant le bon interlocuteur

Savoir conclure une relance téléphonique

Obtenir une promesse de règlement

Prendre date pour une nouvelle relance si nécessaire

Résumer l'accord obtenu par un mémo écrit de confirmation

Assurer un suivi efficace de ses actions de relance

Suivre les litiges

Actualiser les renseignements

Mettre à jour son agenda

Conserver un historique

Gérer les cautions et garanties bancaires

Modalités d'accès : Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.
Délais d'accès : Nous contacter.
Accessibilité aux personnes handicapées : Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicaps nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.

adeos FORMATIONS
contact@adeos-formations.com
T : 04 69 64 72 07
www.adeos-formations.com