

Recouvrer commercialement les impayés

Code : CET 03

Durée : 2 jours

Prix : session inter 900 € HT (repas compris)

Pourquoi ce stage ?

Le recouvrement d'impayés est un moment difficile dans la vie de l'entreprise mais bien le gérer permet d'assurer sa pérennité financière.

Garder son client, maintenir avec lui une relation commerciale tout en réclamant sa créance avec fermeté... demandent des compétences, une méthodologie et des qualités que ce stage vous propose de développer.

Ce stage concerne

Commerciaux, assistant(e)s commercial(e)s, responsables de services clients, chefs d'entreprises, comptables.

Bénéfices attendus

Ce stage vous permettra de :

- analyser une situation d'impayés.
- définir une solution et mettre en place des solutions de recouvrement amiable.
- négocier par téléphone et en visite client.
- rédiger des courriers de relance

Pédagogie

Participative et active

Ateliers de rédaction d'argumentaires et de courriers à partir des cas des participants.

Construction du plan de relance.

Mises en situations.

Suivi

Le formateur donne ses coordonnées aux participants et reste à leur disposition par téléphone ou par mail pendant 2 mois.

Les formations Forma.Com en INTER

Vous souhaitez suivre cette formation en INTER, contactez-nous pour connaître nos prochaines sessions.

Les formations Forma.Com en INTRA

Ce stage peut être programmé dans votre entreprise ou servir de base pour vous construire un programme sur mesure.

Programme

Le contexte du recouvrement amiable par téléphone

- Comprendre les objectifs de l'entreprise.
- Connaître l'historique du dossier.
- Identifier le bon moment pour relancer avec un maximum d'efficacité.
- Établir rapidement un diagnostic fiable de la situation.
- Connaître les trois techniques de recouvrement amiable : avantages et inconvénients.

Les techniques fondamentales du télé recouvrement

- Cerner la logique de l'entretien de recouvrement.
- Être à l'écoute : les différentes techniques d'écoute.
- Questionner efficacement.
- Faire des propositions concrètes et réalistes.
- Convaincre : vendre la solution.
- Conclure : fiabiliser l'accord et le confirmer.

L'entretien de recouvrement physique

- Préparer son entretien.
- Identifier les causes de l'impayé.
- Proposer une solution et négocier un paiement.
- Traiter les objections.
- Conclure l'accord.
- Le faire reformuler par le client.
- Prendre congé.

Rédiger des lettres de relances performantes

- Connaître les différents types de courriers de relances.
- Identifier les 4 étapes de l'action écrite.