

## RELANCER EFFICACEMENT SES CLIENTS ET SE FAIRE PAYER

### *Une démarche commerciale pour accélérer les encaissements clients*

#### ► A qui s'adresse cette formation ?

#### Public concerné

Chargés de Recouvrement, Comptable clients, Assistants Crédit Client, Collaborateurs ADV

#### Objectifs de la formation

- Développer une attitude commerciale dans le recouvrement par mail et téléphone
- Maîtriser l'entretien téléphonique en toutes circonstances
- Identifier la cause réelle du retard de paiement,
- Anticiper les risques de non-règlement,
- Suivre efficacement ses appels

*Les bénéfices attendus pour les stagiaires et l'entreprise sont de :*

- Identifier des axes de progrès dans une organisation existante ou mettre en place une organisation efficace en s'appuyant sur les meilleures pratiques
- Améliorer sa performance en termes de création de valeur, de diminution des coûts et de véhicule d'image

#### Pré-requis

Exercer des fonctions sur un des process de la fonction « Order-to-Cash »

#### Modalités :

- Formation en présentiel ou distanciel
- Formateur Scarlett Favre-Verand

#### Durée de Formation

- En présentiel : 2 jours de 7 h/jour soit 14 heures  
Session avec 10 participants au maximum parlant la même langue
- En distanciel : 3,5 heures/ session → 4 \* 3,5 h de vision pour le programme complet

#### ► Déroulé Pédagogique

#### Programme de formation

1. Les législations en vigueur concernant les délais de paiement et le cadre contractuel
2. Les fondamentaux de la qualité relationnelle
3. L'efficacité des relances écrites : la pratique du mail
4. La préparation d'un entretien téléphonique
5. La conduite d'un entretien téléphonique
6. Le suivi efficace des appels

## Evaluation et suivi de la formation

Nous mettons en place quatre étapes d'évaluations :

- **avant la formation** pour positionner l'enseignement au bon niveau (entretiens ou questionnaires)
- **pendant la formation**, le formateur s'assure de l'assimilation des connaissances pour adapter le rythme et sa pédagogie au groupe
- **en fin de formation**, « à chaud », chaque participant répond à un questionnaire de satisfaction et une attestation peut être remise
- **un mois après la formation**, nous vous proposons soit de prendre contact directement avec vos collaborateurs formés, soit de débriefer avec vous de la mise en application des acquis de la formation.

→ *Quizz de début et fin de session complétés par les stagiaires*

## Pédagogie

Notre démarche pragmatique est fondée sur le transfert de compétences et sur notre savoir-faire en matière de recouvrement des créances. Interactive, la pédagogie s'appuie sur des applications concrètes et de nombreux cas pratiques et exercices de mise en application.

La formation se déroule de manière pratique. Ainsi, la pédagogie de formation s'articule autour de la sensibilisation, des techniques, outils et des entraînements et des mises en application.

La progression pédagogique se déroule en 4 temps :

- 1- entraînement
- 2- débriefing en groupe
- 3- proposition de techniques individualisée
- 4- mise en application des techniques proposées

En fonction des sujets les supports de formation prennent la forme de documents écrits, de vidéos, de jeux de rôle ou de manipulation, outils de e-learning.

### ► Accessibilité

- Délai d'accès : 1 mois
- Accessibilité aux personnes avec handicap : [nous consulter](#)

### ► Budget

- En présentiel : 1 300€ ht /jour soit un budget total de 2 600€ ht (hors frais de déplacements)
- En distanciel : [nous consulter](#)