

RELANCER EFFICACEMENT SES CLIENTS ET SE FAIRE PAYER

Une démarche commerciale assertive pour accélérer les encaissements

Objectifs Pédagogiques

- Utiliser les outils de communication du recouvrement
- Conduire ses entretiens téléphoniques de relance pour obtenir un paiement
- Mettre en place un process de suivi efficace des relances

Public Concerné

Comptable Clients, Chargé recouvrement, Assistant ADV et collaborateur entrant dans le métier

Pré-Requis de la Formation

Aucun prérequis nécessaire

Les points forts

Entraînement opérationnel grâce à la réalisation de mise en situation & simulations d'appels

Démarche de progrès personnalisée et individualisée définie par un formateur expert du recouvrement

Les participants sont invités à apporter des cas réels

Moyens Pédagogiques

Notre démarche pragmatique est fondée sur le transfert de compétences et notre savoir-faire en matière de recouvrement opérationnel.

Interactive, la pédagogie s'appuie sur des mises en application concrètes, cas pratiques et exercices de mise en application.

La formation se déroule de manière pratique. Les supports de formation sont transmis par mail en fin de session.

Evaluation de la Formation

Quatre étapes d'évaluation :

1. **avant la formation**, pour positionner l'enseignement au bon niveau
2. **pendant la formation**, le formateur s'assure de l'assimilation des connaissances pour adapter le rythme et sa pédagogie au groupe
3. **en fin de formation**, « à chaud », chaque participant répond à un questionnaire de satisfaction et une attestation est remise
4. **deux mois après la formation**, soit par une prise de contact avec vos collaborateurs formés, soit par un débrief avec vous de la mise en application des acquis de la formation.

PROGRAMME DE FORMATION

Utiliser les outils de communication du recouvrement

Missions du Chargé de Relance Client

- Le chargé de relance dans l'entreprise et ses objectifs
- Contexte juridique du recouvrement : lois sur les délais de paiement, les modes de paiement, les conditions générales de vente

Quiz: Aspects juridiques et arguments associés

Identifier les outils de communication essentiels : téléphone, mail, relance écrite

- Fondamentaux de la qualité relationnelle
- 4 atouts maîtres d'une communication efficace
- Force des scénarios de relance et du ciblage des contacts clients relancés
- Gestion des priorités : balance âgée, suivi des actions

Cas pratique : langage et communication adaptés à la relance

Conduire ses appels téléphoniques pour obtenir des paiements

Préparer l'entretien de relance

- Etapes de préparation de l'entretien
- Prise de connaissance du client, son organisation et portail de facturation
- Adaptation du discours au profil des clients

Conduire l'entretien de relance

- Notions d'empathie, assertivité, persuasion
- Diagnostic : pitch, questionnement, écoute active, reformulation
- Structure de l'entretien : engager, découvrir, proposer et conclure
- Traitement des objections clients

Atelier : mise en situation, jeux de rôle enregistrés, débriefing et recherche de progrès

Mettre en place un process de suivi efficace des relances

Rédiger des mails de relance efficaces

- Cas d'utilisation d'un email
- Choix de l'objet du mail
- Contenu, forme et conclusion du mail

Cas pratique : optimiser ses emails pour obtenir des réponses

Organiser et suivre ses appels

- Suivre de la résolution des litiges
- Traçabilité des actions, l'agenda et son utilisation
- Moyens d'action en situation difficile

Quiz: Synthèse sur les 10 commandements de la relance

DUREE ET DATES :

Durée : 2 jours / 14 heures → maximum 8 participants

Dates : à programmer