

RENFORCER SES PRATIQUES RECOUVREMENT

Réagir face à un métier en pleine transformation

Objectifs Pédagogiques

- Renforcer ses compétences recouvrement
- Intégrer les techniques de négociation commerciale dans la relance client pour résoudre les situations difficiles
- Prendre en compte les différents outils de prévention du risque client
- Utiliser l'IA comme levier d'efficacité

Public Concerné

Chargé de recouvrement, Credit Collection et Responsable Comptable Clients

Pré-Requis de la Formation

Aucun prérequis nécessaire

Les points forts

Entraînement pratique grâce à la réalisation de simulations d'appels enregistrés

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

Méthode Pédagogique

Notre démarche pragmatique est fondée sur le transfert de compétences et sur notre savoir-faire métier.

Interactive, la pédagogie s'appuie sur des mises en application concrètes et pratiques, jeux de rôle et mise en situation sur cas réels.

Les participants sont invités à apporter leur balance âgée et/ou cas de relance difficile à faire en groupe.

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 directement avec vos collaborateurs formés, soit par un débrief avec vous de la mise en application des acquis de la formation.

PROGRAMME DE FORMATION

Renforcer ses compétences recouvrement

Le recouvrement face aux évolutions métier

- Comprendre les notions de besoins en fonds de roulement et leur impact dans l'entreprise
- Les exigences du métier de chargé de relance : développer la proactivité, l'intelligence situationnelle

Actualiser ses connaissances juridiques et organisationnelles

- Revue des dispositions légales prévues par le code du commerce, code de la commande publique
- Intégration dans son quotidien des évolutions techniques : moyens de paiement, plateforme facturation, renforcement des process d'engagement de dépenses....

Quiz: Principales évolutions liées au métier et arguments associés

Intégrer les techniques de négociation commerciale dans la relance client pour résoudre les situations difficiles

Diriger tactiquement ses actions de relance

- Faire le point sur ses techniques de communication : différence entre compassion et empathie, être assertif...
- Préparer ses appels et définir une stratégie
- Maîtriser les techniques de négociation, l'entonnoir : pitch adapté, techniques de questionnement, écoute active, reformulation
- Lever les motifs de non-paiement : argumenter et convaincre, verrouiller ses engagements
- Gagner de l'efficacité dans la rédaction des e-mails

Cas pratiques : Lever les objections clients – jeux de rôle et mise en situation sur cas réels enregistrés, débriefés pour recherche de progrès

Prendre en compte les différents outils de prévention du risque client

Evaluer les risques clients pour approfondir la relation client

- Utiliser les sources d'information dans sa relation client : enquêtes commerciales, comportement de paiement, critères terrain....
- Savoir lire et interpréter les principales données financières
- Causes d'insolvabilité des entreprises

Cas pratique d'entraînement : s'entraîner à partir de cas réels d'entreprise, détecter les alertes et développer de bons réflexes

Utiliser l'IA comme levier d'efficacité recouvrement

L'IA en application concrètes : freins et opportunités

- Intérêt pour l'entreprise, Fonctionnement et sources
- L'IA pour quelles tâches recouvrement ?

Atelier mise en pratique appliquée à la relance client
Synthèse et plan d'action

DUREE ET DATES :

Durée : 2 jours / 14 heures → maximum 8 participants

Dates : à programmer