

## La relance des impayés

Organiser, gérer les litiges et relancer les impayés par téléphone en conservant une bonne relation client

### Objectifs

Comprendre les enjeux des créances client.  
Préparer la relance.  
Maîtriser les principes de la communication et les règles de l'entretien téléphonique.  
Faire face aux situations difficiles, engager le client à agir.  
Assurer le suivi.

### Public

Toute personne de l'entreprise chargée du suivi de la facturation et / ou du recouvrement des impayés.

Prérequis : Aucun

Accessibilité : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Si besoin, notre équipe étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour permettre de suivre la formation.  
Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode de financement.

### Les plus pédagogiques

Animateur :  
Nos formateurs sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques innovantes que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise, leur connaissance de l'entreprise et leur capacité à partager leur expérience.

#### Méthodes :

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.  
De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, d'ateliers de travail. Les groupes sont composés de 4 à 10 participants.

Equipement matériel : Nos salles de formation sont entièrement équipées (mur blanc pour projection, accès Internet, vidéoprojecteur, grand écran moniteur, caméra grand angle avec détection de mouvement...) et prêtes à l'emploi.

Les différentes ambiances de travail contribuent à la réussite de la formation et s'adaptent aux pédagogies spécifiques de chaque formation.

### Validation / Certification

Acquisition des connaissances :

A l'issue de la formation, les acquis de connaissances sont évalués au regard des objectifs de la formation (QCM).

Un certificat de réalisation sera délivré à l'issue de la formation, une attestation de fin de formation pourra être remise, sur demande, aux participants.

### Durée | Prix

**1 Jour, 7 Heures**

**360 € NET**

Code : GF1008

Horaires de formation :

8h30-12h30 - 14h-17h

### Date | Lieu

**A Nantes**

> 27 Avril 2021

> 21 Septembre 2021



Retrouvez cette formation dans les 5 CCI des Pays de la Loire !

Dernière modification : 16-03-2021



## La relance des impayés

Organiser, gérer les litiges et relancer les impayés par téléphone en conservant une bonne relation client

Dans le cas de formation certifiante, un certificat attestant de la réussite et du niveau obtenu sera délivré.

Enquête de satisfaction des participants :

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, un questionnaire devra être renseigné en fin de formation par chaque participant.

### Durée | Prix

**1 Jour, 7 Heures**

**360 € NET**

Code : GF1008

Horaires de formation :

8h30-12h30 - 14h-17h

### Date | Lieu

**A Nantes**

> 27 Avril 2021

> 21 Septembre 2021



Retrouvez cette formation dans les  
5 CCI des Pays de la Loire !

*Dernière modification : 16-03-2021*

## La relance des impayés

Organiser, gérer les litiges et relancer les impayés par téléphone en conservant une bonne relation client

### Programme

#### Les enjeux pour l'entreprise

Le coût du crédit client : L'impact des retards de paiement sur la trésorerie de l'entreprise

Se crédibiliser vis à vis de ses financeurs

Renforcer la relation client : ne pas transformer le client (approche commerciale) en un débiteur (approche juridique).

Identifier les réclamations et résoudre les litiges qui sont souvent causes de retard ou de non paiement

#### Préparer sa relance téléphonique

Définir un calendrier de ses priorités de relance

S'informer sur le client débiteur : important, ancienneté, chronologie

Réaliser un historique de la relation avec le client (anciens litiges, état des règlements, relances précédentes...)

Définir / identifier les solutions que l'on peut proposer au client

Déterminer ses exigences et sa marge de manœuvre

#### Principes d'une communication efficace au téléphone

Le sourire, l'écoute, la voix, le débit

Le code de politesse

Le choix du temps

Les termes à éviter / les formules qui fâchent/ agressent

#### Les étapes de l'appel téléphonique

Se présenter et s'assurer de l'identité de son interlocuteur

Exposer l'objet de l'appel

Donner la parole

Ecouter activement pour faire s'exprimer découvrir les causes réelles du retard ou du non-paiement et identifier et mesurer le risque client

Proposer et négocier des solutions

Reformuler pour valider les termes de l'accord

Terminer l'appel

#### Gérer les situations inattendues et/ou difficiles

Les différentes situations (absence, répondeur, téléphone portable...)

Répondre aux objections et aux réclamations

Garder la maîtrise de soi face à l'agressivité ou la mauvaise foi

Recentrer avec diplomatie un client prolix ou confus

Savoir allier fermeté et courtoisie

#### Assurer le suivi

La rigueur du suivi : échéancier, agenda, Les fiches / tableau de suivi

### Durée | Prix

**1 Jour, 7 Heures**

**360 € NET**

Code : GF1008

Horaires de formation :

8h30-12h30 - 14h-17h

### Date | Lieu

**A Nantes**

> 27 Avril 2021

> 21 Septembre 2021



Retrouvez cette formation dans les 5 CCI des Pays de la Loire !

Dernière modification : 16-03-2021



## La relance des impayés

Organiser, gérer les litiges et relancer les impayés par téléphone en conservant une bonne relation client

Le courrier de relance adapté (modèle de lettre)

### Durée | Prix

**1 Jour, 7 Heures**

**360 € NET**

Code : GF1008

Horaires de formation :

8h30-12h30 - 14h-17h

### Date | Lieu

**A Nantes**

> 27 Avril 2021

> 21 Septembre 2021



Retrouvez cette formation dans les  
5 CCI des Pays de la Loire !

*Dernière modification : 16-03-2021*