

FORMATION LA RELANCE CLIENT - TRAITEMENT DES FACTURES IMPAYÉES (FOAD) / RÉF COMP-100

Les factures impayées restent un vrai problème culturel en France. Pour 86 % des entreprises, l'impact des impayés sur leur entreprise est jugé important. Un sujet primordial pour maintenir la bonne santé de votre entreprise, et la confiance mutuelle dans vos relations commerciales !

OBJECTIF

Maîtriser la technique de relance
Préparer son dossier
Modifier son discours en fonction de son interlocuteur
Humaniser sa relance
À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de réaliser une relance justifiée du compte client et engager les procédures de suivis et de contentieux si nécessaire.

CONTENU

Introduction : le délai de paiement

Notions de base

La relance : définition

Pourquoi relancer ?

La vérification de ses impayés : méthodes et périodicité

La peur de relancer un client

Les effets d'une non relance sur la crédibilité de l'entreprise

Comprendre les raisons du non-paiement par les clients

La bonne foi selon le code civil

L'acte de bonne foi (détail de 6 situations de bonne foi)

La mauvaise foi, le refus de payer

Le non-paiement, impacts financiers pour l'entreprise

Enjeux d'une bonne gestion du compte client

Caractéristiques du compte client

La gestion du compte client (le crédit client) est une charge

Le besoin en fond de roulement (BFR)

Pourquoi l'impayé réduit les marges ? et pire pourquoi faut-il travailler souvent 2 fois plus pour rattraper une créance perdue.

Préparer sa relance

Vérifier sa facturation

Renvoi de documents par le client

Les influences extérieures

La relance des impayés < La communication >

L'entretien téléphonique :

Adopter la bonne attitude : crédibilité, assurance, confiance,

Assumer son rôle de < relanceur >

Adapter son vocabulaire, son discours à son interlocuteur

Outils de communication :

L'écoute active

La reformulation

TYPE DE FORMATION :

Intra et Inter

COMPÉTENCES :

Techniques, Organisationnelles, Relationnelles

PUBLIC :

Personne devant réaliser des relances clients

PRÉ-REQUIS DE LA FORMATION :

Avoir des notions de comptabilité

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Présentation, vidéoprojection via TEAMS et utilisation de la LMS
ADCA-CAMPUS-ONLINE, échanges avec le formateur autour des cas pratiques et ateliers de mises en situations.

DURÉE :

12h

2 X 6 heures

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

4

VALIDATION :

Attestation de formation

PRIX :

VILLE(S) ET DATE(S) :

Consulter notre site Internet

L'empathie

Obtenir l'approbation de son interlocuteur concernant la situation

Traiter les objections : le couple souplesse-fermeté

Conclure l'entretien

Les cas difficiles :

Erreurs à éviter

Profils difficiles

Le suivi :

Que faire si le règlement n'arrive toujours pas ?

La 1ère relance : le courrier simple (ton, style, texte)

La seconde relance ou mise en demeure : le courrier avec accusé de réception (ton, style, texte)

Engager une action en contentieux

L'injonction de payer

Les conditions

Le tribunal compétent

La mise en œuvre

Les intérêts et frais de relance

Les sanctions pour le débiteur

Conclusion : une arme contre un mal français

MODALITÉS D'ÉVALUATION : Test théorique des connaissances acquises et/ou évaluation pratique

FORMATRICE - FORMATEUR : Intervenant spécialisé en communication et gestion des créances

ACCESSIBILITÉ : Formation en présentielle dans des locaux ADCA ou locaux clients

Formation disponible en VISIO FORMATION. 100% FOAD ou BLENDED LEARNING (nous contacter)

Voir livret d'accessibilité pour tous ADCA GFP

style="color: rgb(255, 140, 0);">DÉLAI D'ACCÈS : Cette formation est accessible en continue.

Contactez-nous pour mettre en place un calendrier adapté à votre besoin.

Pour nous écrire directement cliquez ici :

forma@adca-gfp.fr