

Relancer les impayés en préservant la relation client

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

Objectif de formation

Savoir prévenir et relancer les impayés



Programme

Détecter les signes de défaillances

Traiter les retards de traitements à l'amiable

Les principes fondamentaux de recouvrement amiable Réagir à une demande de délais Réaliser des relances en préservant la relation commerciale

Organiser une démarche contentieuse

Les procédures de recouvrement judiciaire Constituer le dossier et rassembler les éléments de preuve Réaliser une mise en demeure

Rappel sur les bases de la négociation

Le jeu de concessions-contreparties Les marges de manoeuvre possibles et impossibles Les typologies de mauvais payeurs

L'entretien de relance avec le décideur

L'argumentation de recouvrement de créances La recherche de l'engagement La conclusion de l'entretien et sa consolidation

Se prémunir du risque d'impayés

Les points forts de la formation

- Petit groupe pour favoriser l'individualisation.
- Adaptation d'un argumentaire propre à la relance des impayés, par téléphone

Infos pratiques



Type de formation

Formation continue



Public cible

Toute personne en charge du suivi financier et des relances clients



1 Jour dont 7 Heures en centre



Tarif(s) net de taxe

Nous consulter En intra uniquement



Adresse

Site de Vannes 6 rue Ella Maillart, PA Laroiseau,

56000 Vannes

https://www.cci-formationbretagne.fr/morbihan

Les conditions d'admission

Prérequis

Aucun prérequis

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques

Maîtriser les procédures de recouvrement individuelles et collectives. Récupérer une créance avec tact et rigueur. Connaître les moyens de prévention des impayés.

▶ PRÉSENTIEL

Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité : évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation

Modalités pédagogiques

Apports théoriques et méthodologiques. Echanges d'expériences. De nombreuses mises en situation enregistrées et/ou filmées puis analysées.Jeux de rôles. Elaboration d'une trame de relance.



Date et mise à jour des informations : 25/02/2025

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet www.cci-formation-bretagne.fr



Contacts







