



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

Durée

2 Jours dont 14 Heures en centre

Tarif(s) net de taxe

Nous consulter

Adresse

Site de Saint-Malo

66 avenue de Marville,
35400 Saint Malo

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>

Les conditions d'admission

Prérequis

Aucun pré-requis

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.

Les sessions



Saint Malo

- Nous contacter

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



SANTORO RICHARD Johanna

Johanna.RICHARD@ille-et-vilaine.cci.fr

CCI Formation Ille-et-Vilaine - Site de Saint-Malo - N° SIRET 130 022 809 00011 - N° d'activité 53351000435
66 avenue de Marville,, - 35400 Saint Malo
Tél. : 0299191520 - cci.formationcontinue@fac-metiers.fr - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>



CCI FORMATION
BRETAGNE