

# Améliorez l'efficacité des relances de vos impayés

## Objectifs

- Faire l'équilibre entre la rigueur financière et les contraintes commerciales
- Accroître l'efficacité des relances
- Diminuer les impayés

## Contenu de la formation

### Les enjeux financiers et commerciaux liés aux retards de paiement et aux impayés

#### Les principes d'un recouvrement

- Les dysfonctionnements les plus fréquents
- Structurer une démarche organisationnelle adaptée à son entreprise
- Segmenter la clientèle (clients majeurs/mineurs, publics/privés) selon le profil payeur
- Hiérarchiser les actions de relance
- Fonder la priorité sur des critères rationnels
- Grader le discours et la fermeté
- Définir des objectifs clairs
- Les actions : courriers, téléphone, visites, mail, ...

#### Accroître l'efficacité des relances écrites

- Avantages et inconvénients des différents types de courrier
- Conditions d'efficacité des relances écrites
- Les lettres types

#### Optimiser la performance des relances téléphoniques

- La structure de l'entretien de relance
- Contrer les barrages et rechercher l'interlocuteur
- Les clés de la communication au téléphone
- Les « armes » au téléphone
- Le client "toujours absent"
- Traiter efficacement les objections
- Conclure

#### Assurer un suivi efficace des actions de relance

- Suivre les litiges
- Actualiser les renseignements
- Mettre à jour son outil de relances

#### La conduite à tenir face à une entreprise en procédure judiciaire

#### Les outils informatiques dédiés

## Infos pratiques

### Public

Toute personne chargée du suivi des encaissements, du recouvrement des impayés et/ou des relances clients.  
Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

2 jours

### Dates

du 14-04-2022 au 15-04-2022

du 16-06-2022 au 17-06-2022

du 15-09-2022 au 16-09-2022

du 7-12-2022 au 8-12-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Maîtriser la relance amiable des factures impayées
- Améliorer la trésorerie de l'entreprise

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire