

Public :

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

Prérequis : aucun

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.

Les plus pédagogiques :

Une pédagogie interactive favorisant l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être : Au cours de la journée les participants construiront la trame de l'entretien puis s'entraîneront à effectuer des relances (simulations enregistrées) afin de mieux identifier leurs axes de progrès.

Nos salles sont équipées d'outils multimédias et interactifs et de tous matériels en lien avec la thématique traitée.

4 à 12 participants

Formateur : Nos formateurs sont choisis pour leurs expertises métiers, leurs compétences pédagogiques et leur connaissance de l'entreprise

Validation / Certification :


Méthodes et outils adaptés à la formation (mise en situation, QCM, exercices d'application...).

Évaluation des connaissances acquises en fin de formation.

Attestation individuelle de fin de formation

INFORMATION 1 jour, 7h

Horaires de formation :
8h30-12h30 - 14h-17h

 360 Euros net**St-Nazaire**

- 3 décembre 2019

Contenu de la formation

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 man?uvre

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

Contenu de la formation (suite)

La rigueur du suivi : échéancier, agenda, Les fiches / tableau de suivi
Le courrier de relance adapté (modèle de lettre)

Evaluation :

A l'issue de chaque stage le participant remplit systématiquement un questionnaire d'évaluation de la prestation de formation. Cette évaluation est ensuite analysée par CCI Formation Continue afin de faire évoluer l'offre et les méthodes pédagogiques. De plus, le tour de table réalisé en fin de formation permet au formateur d'évaluer la qualité de la prestation et les progrès réalisés par le participant. Chacun peut ainsi prendre conscience des connaissances et savoir-faire acquis au cours de la formation et de ses axes de progrès.