

Le recouvrement amiable des créances

Objectifs

- Gagner en aisance dans sa relation avec le client et augmenter votre taux de recouvrement.
- Parfaire sa négociation.
- Gérer les clients difficiles.

Public :

Chargé de recouvrement ou toute personne susceptible d'intervenir dans un processus de relance de créances.

Durée : 1 journée (7 heures)

Participants : 5 à 12 max.

PROGRAMME

Introduction du concept

1. Comment se prévaloir du risque d'impayés

- Le processus de vente
- Les moyens de prévention du risque client

2. Le recouvrement des factures impayées

- Une démarche graduée
- La cause des impayés
- La relance : préparation et outils

3. Négocier Le processus de la dépense publique

4. La relance de facture par téléphone

- Règles de la communication et de l'entretien téléphonique
- Avant échéance
- Après échéance
- L'entretien de relance
- Les différentes situations

5. La relance de facture par écrit

- Avantages et inconvénients
- Règles de communication de l'écrit
- Planifier et organiser ses actions
- Les situations atypiques