

## FORMATION JURIDIQUE : RECOUVREMENT DES CRÉANCES

Relancer par téléphone les factures pour prévenir les impayés

TEL.21

### PUBLIC CONCERNÉ

- Chargé(e)s de recouvrement
- Chargé(e)s de relance au téléphone
- Administration des ventes
- Comptables clients
- Assistants crédit manager

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Succession d'exposés et de cas pratiques à partir d'appels réalisés en direct et enregistrés sur magnétophone
- Pédagogie participative laissant à chaque participant l'opportunité de s'exprimer sur ses axes de progrès comme sur ses succès

### FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€  
Durée conseillée : 2 jours  
Participants : 8

### FORMATION INTER

Prix HT par session : 1020€  
Durée : 2 jours  
Dates des sessions :  
21/09/2010 - 22/09/2010  
01/12/2010 - 02/12/2010

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Mesurer le risque client
- Maîtriser les principes de la communication
- Appréhender les règles de l'entretien téléphonique
- Négocier au téléphone
- Comprendre les circuits de paiement des clients et en particulier des établissements publics

### PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

### PROGRAMME

- **Les effets du non-paiement**  
Les enjeux commerciaux et financiers  
Le coût du crédit client  
L'impact en trésorerie des conditions de paiement  
L'incidence de l'impayé et du retard de paiement sur les marges  
Les motifs et typologies du non-paiement  
Le positionnement « fournisseur »
- **Objectifs d'une relance avant échéance**  
Validation de facturation  
Rappel des termes et conditions de paiement contractuel  
Prévenir les difficultés de règlement  
Détecter au plus tôt les litiges éventuels  
Conformité aux règles de certification  
Découverte et meilleure connaissance du client  
Préparer son dossier : comprendre la chaîne administrative et les rouages conduisant au règlement  
Présentation de l'organisation comptable des établissements publics et en particulier la séparation entre ordonnateur et comptable, les conséquences de cette organisation
- **Une relance avant échéance**

**CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE**  
**38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94**  
**Internet : [www.cnfce.com](http://www.cnfce.com) E-mail : [info@cnfce.com](mailto:info@cnfce.com) - FAX : 01.64.72.03.69**

Non-retour d'effet de commerce

Clients considérés « à risque »

Clients sujets à litiges

Nouveaux clients

Créances importantes

Cibles spécifiques : créances non-couvertes, clients à comportement à risque, clients en difficultés financières

#### • **La relance après échéance**

Pourquoi il ne faut pas "culpabiliser"

La relance intégrée dans le process qualité et satisfaction clients

#### • **Les règles de l'entretien téléphonique et de la communication**

Principes de base de la communication

Les paramètres de la voix

Le vocabulaire et les termes appropriés

Le fil conducteur

#### • **L'appel téléphonique**

Les différents styles d'appels (client important, ancienneté, chronologie...)

Les différentes situations (absence, répondeur, téléphone portable...)

Garder la maîtrise face à des objections et aux réclamations

La négociation devant le bon interlocuteur

#### • **L'organisation interne : relance avant ou après échéance**

Mise en place et utilisation d'outils, en particulier d'une fiche de suivi de dossier (main courante) représentant une check-list des documents et points essentiels pour un suivi efficace de chaque dossier

Le dossier et le compte rendu

L'échéancier, l'agenda