

Relancer les factures impayées

Référence : FCOPILO007

Thématique : Me former au pilotage et à l'organisation de mon entreprise

FORMATION CONTINUE

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 et engager le client à agir
- Assurer le suivi

Programme

- Les enjeux pour l'entreprise :

Se crédibiliser vis-à-vis de ses financeurs

Identifier les réclamations et résoudre les litiges qui sont souvent causes de retard ou de non-paiement

- Préparer sa relance téléphonique :

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

- 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

- Gérer les situations inattendues et/ou difficiles :

Répondre aux objections et aux réclamations

Savoir allier fermeté et courtoisie

- Assurer le suivi :

La rigueur du suivi : échéancier, agenda, les fiches, tableau de suivi

- Le courrier de relance adapté (modèle de lettre)
- Prévenir les impayés :

Utiliser un Facto

Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

Méthodes mobilisées

- Méthode : une pédagogie interactive favorisant l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être (mises en situation, QCM, exercices d'application...)
- Moyens : salles de formation équipées de tables individuelles - 2 salles équipées avec accès internet

Modalité d'évaluation

Evaluation
des acquis de la formation par le formateur

Durée

1 jour (7 h)

Modalités et délais d'accès

Sur inscription

Tarif public

239 € / jour nets de taxe avec prise en charge totale ou partielle possible selon les conditions de l'organisme de financement de la formation professionnelle

Tarif artisan

(inscrit au RM)

59 € / jour nets de taxe sous réserve des conditions de prise en charge des organismes financeurs

Mention

Formation accessible et adaptée aux personnes en situation de handicap.

Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Pays de la Loire

Siret : 130 020 688 00011

Code APE : 9411Z

Numéro de déclaration d'activité : 52 44 07494 44

Délivré par:

- CMA-D Mayenne : 39, quai André Pinçon - CS 30227 - 53002 LAVAL CEDEX

Aucune session n'est disponible pour l'instant!

Tarifs:

- TOUT PUBLIC - contact
- ARTISAN (INSCRIT AU RM) - contact