



# Gestion des impayés

## Domaine : Comptabilité / Gestion

Réf. : 1477CG

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Accélérer les délais de paiement par une relance téléphonique.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

**Moyens pédagogiques :** Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

**Modalités d'évaluation :** Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

**Formation en présentiel :** A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

**Formation en distanciel :** A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...) et aux preuves de suivi (émargements, évaluation, opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

### CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

#### L'IMPORTANT DU RECOUVREMENT CLIENT POUR VOTRE ENTREPRISE

- Les causes de cessation de paiement
- Trois impératifs :
  - Le chiffre d'affaire,
  - La rentabilité,
  - Le maintien des délais de recouvrement

#### LA RELANCE TÉLÉPHONIQUE

- Comment faire passer le message : voix, mot, temps
- Comment faire preuve de conviction
- La construction de votre argumentaire téléphonique
- La qualité de votre communication

#### LA PRÉPARATION DE VOTRE RELANCE - LA PRÉPARATION DE VOS APPELS

- Dossiers à disposition
- Maîtrise totale des éléments afin de répondre aux objections

#### LES RÉPONSES AUX OBJECTIONS DU CLIENT POUR LUTTER CONTRE LES IMPAYÉS

- Les excuses du client

### PUBLIC CONCERNÉ

Service de recouvrement

### DURÉE ET DATES

**-Durée :**  
1 jour soit 7 heures

**-Délai d'accès :**  
Réponse par mail dans les 72h.  
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.  
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

**-Dates des inter-entreprises :**  
Nous contacter  
**.En Intra ou Individuel :**  
Nous contacter

### FORMULES ET TARIFS

**En inter-entreprises :**  
585€ HT / Jour / personne

**En intra-entreprises :**  
1409€ HT / Jour / groupe  
Groupe de 2 à 4 pers.

**En cours particulier :**  
Nous consulter

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?



02 32 74 56 94

Numéro unique d'appel

- Comment faire face
- Les points juridiques à connaître
- Les barrages du client
- Comment joindre le client toujours absent
- Trouver des alliés chez votre client
- Mettre en place un suivi de vos relances téléphoniques
- Présentation de la démarche de relance
- Par téléphone

Fiche mise à jour le 23/08/2024

## NOS CERTIFICATIONS

