

Relancez vos clients pour optimiser vos encaissements



2 jours - 14 heures

Code formation : COMF200

www.adhara.fr

Objectifs

Accélérer les encaissements par une méthode rigoureuse. Limiter le contentieux grâce à la relance régulière des factures. Préserver et développer la relation commerciale. Faire face aux situations difficiles, engager le client à agir.

Participants

Chargé de relance. Assistant(e) comptable et commerciaux.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

Se motiver à relancer

Les objectifs de la relance

Collaborer avec les vendeurs.

Transformer le traitement des litiges en une occasion de renforcer la relation client.

Aspects juridiques : rappel sur les lois encadrant les délais de paiement

Préparer l'entretien téléphonique

Définir priorités et calendrier de relance.

Créer sa fiche de relance.

Utiliser l'écrit à bon escient.

Connaître ses clients.

Régler sa voix : volume, débit, intonation

S'entraîner à l'entretien téléphonique

Structurer son entretien pour gagner en efficacité : règle des 4C (contact, comprendre, convaincre et conclure)

Les expressions positives et les termes à éviter.

Relancez vos clients pour optimiser vos encaissements



2 jours - 14 heures

Code formation : COMF200

www.adhara.fr

Les différentes formes de questionnement : ouvertes, fermées, neutres, orientées.

Reformuler pour éviter les malentendus

Bien réagir dans les cas difficiles

Maîtriser la communication

Répondre sans agressivité et fermeté au client agressif ou de mauvaise foi.

Être à l'écoute de ses émotions et de celles du client.

Éviter les expressions qui déclenchent l'agressivité.

Savoir dire non et préserver la relation : exprimer un désaccord avec fermeté par la méthode DESC.

Négocier un accord

Définir son objectif et ses marges de manoeuvre.

Obtenir une contrepartie à toute concession.

Indiquer les conséquences en cas de désaccord.

Utiliser la lettre en complément

Les différents niveaux de relance.

Conseils de rédaction et utilisation des bons termes

Modèles de lettres de relance en français et en anglais

Approfondir, s'entraîner

Réussir ses relances téléphoniques