

Objectifs

Accélérer les encaissements et limiter le contentieux par une méthode rigoureuse.

Participants

Chargés de relance

Prérequis

Aucun

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

Améliorer la trésorerie de l'entreprise en diminuant les retards de paiement

Avoir du cash : un impératif absolu pour assurer la pérennité de l'entreprise

La nécessité d'une relance proactive efficace

La communication téléphonique

Avant tout : communiquer et développer une écoute active

Comment faire passer le message ?

Comment se faire entendre ?

La reformulation pour faire progresser l'entretien

La préparation de la relance téléphonique

La préparation avant l'appel

Connaître le circuit de paiement de ses clients

Adapter son discours aux différents profils payeurs

Les barrages et les objections

Relancer efficacement pour optimiser les règlements



2 jours - 14 heures

Code formation : log-257

www.adhara.fr

Contourner les barrages entre vous et le payeur

Comment toucher le client "toujours absent"

Comment répondre à chaque objection Client par un argumentaire préétabli ?

Les arguments juridiques à faire valoir Savoir répondre au client agressif

La structure de l'entretien de relance

De l'intention de payer au règlement définitif

Déjouer les embûches créées par le client

Utiliser intelligemment un agenda de relance

Utiliser vos alliés dans le recouvrement

Savoir conclure une relance téléphonique

Obtenir une promesse de règlement

Prendre date pour une nouvelle relance si nécessaire

Résumer l'accord obtenu par un mémo écrit de confirmation

Assurer un suivi efficace de ses actions de relance

Suivre les litiges

Actualiser les renseignements

Mettre à jour son agenda